Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Dados do Processo

Número do Processo
10634/2025

Assunto
DISPENSA DE LICITAÇÃO

Data de Criação
29/05/2025 09:33:47

Status
TRAMITANDO - ENCAMINHAR

Fase
ENCAMINHAR

Objeto
SOLICITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL, POR DISPENSA DE LICITAÇÃO (ART. 75, VIII, DA LEI Nº 14.133/2021), PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE CENTRAL DE SERVIÇOS (SERVICE DESK) DE TI.

Sigiloso
Não

Prazo
Não

Data do Prazo

Mat. Cadastrador
1071386

Cadastrador
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Setor Responsável
Diretoria Geral

Observação

Tipo de Documento de Origem

Número do documento

Forma de Recebimento

Localizador

Dados do Requerente Principal

Matrícula
1071386

CPF
06390597401

Nome
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Telefone
(098) 9827-41803

Email
nayanasobral@mpma.mp.br

Orgão
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA

Setor
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Estado
MARANHÃO

Município

Envolvidos com o processo

Nome	Contato	Email	Relação	Matrícula
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	(098) 9827-41803	nayanasobral@mpma.mp.br	REQUERENTE PRINCIPAL	1071386

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
1	3819531	24/06/2025 10:28:50	ANEXO - PROCESSO	EXTRATO_CONTRATOSGOV	
Anexo : EXTRATO_CONTRATOSGOV					
2	3819490	24/06/2025 10:22:55	ANEXO - PROCESSO	PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO	
Anexo : PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO					
3	3819489	24/06/2025 10:22:55	ANEXO - PROCESSO	PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO	
Anexo : PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO					
4	3819488	24/06/2025 10:22:55	ANEXO - PROCESSO	PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO	
Anexo : PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO					
5	3819149	24/06/2025 09:27:58	ANEXO - PROCESSO	APÓLICE DE SEGURO GARANTIA	
Anexo : APÓLICE DE SEGURO GARANTIA					
6	3819148	24/06/2025 09:27:27	ANEXO - PROCESSO	PORTARIA DE GESTOR E FISCAL	
Anexo : PORTARIA DE GESTOR E FISCAL					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
7	3819147	24/06/2025 09:27:27	ANEXO - PROCESSO	PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATO	
Anexo : PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATO					
8	3819146	24/06/2025 09:27:27	ANEXO - PROCESSO	PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATAÇÃO	
Anexo : PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATAÇÃO					
9	3819145	24/06/2025 09:27:27	ANEXO - PROCESSO	CONTRATO_34_2025_ASSINADO	
Anexo : CONTRATO_34_2025_ASSINADO					
10	9335206	16/06/2025 11:57:11	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM Observação de Movimentação: ENCAMINHO OS AUTOS AO SERVIDOR CLÁUDIO RICARDO PARA PROVIDÊNCIAS QUANTO À FORMALIZAÇÃO DO CONTRATAÇÃO.					
11	9334748	16/06/2025 11:25:42	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	PAULO GONÇALVES ARRAIS
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: PAULO GONÇALVES ARRAIS Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
12	9334748	16/06/2025 11:25:42	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-DG - 38842025	PAULO GONÇALVES ARRAIS
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-DG - 38842025					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
13	9334748	16/06/2025 11:25:42	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	Anexo do documento : PA 106342025 - CENTRAL IT - CMTI.pdf (Descrição: NOTA DE EMPENHO)	PAULO GONÇALVES ARRAIS
Anexo da Movimentação com documento : Anexo do documento : PA 106342025 - CENTRAL IT - CMTI.pdf (Descrição: NOTA DE EMPENHO)					
14	9334745	16/06/2025 11:25:42	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	PAULO GONÇALVES ARRAIS
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: PAULO GONÇALVES ARRAIS Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
15	9330111	13/06/2025 10:49:47	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	TATIANA ALVES DE PAULA
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: TATIANA ALVES DE PAULA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO EM LOTE.					
16	9329525	13/06/2025 09:38:01	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
17	9329525	13/06/2025 09:38:01	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-CPL - 4752025	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-CPL - 4752025					
18	9328824	13/06/2025 08:13:02	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: JOSÉ LINDSTRON PACHECO Observação de Movimentação:					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
19	9328050	12/06/2025 14:53:36	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	TATIANA ALVES DE PAULA
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: TATIANA ALVES DE PAULA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
20	9328050	12/06/2025 14:53:36	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-COF - 18852025	TATIANA ALVES DE PAULA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-COF - 18852025					
21	9327723	12/06/2025 14:03:00	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	TATIANA ALVES DE PAULA
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: TATIANA ALVES DE PAULA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO EM LOTE.					
22	9327539	12/06/2025 13:45:06	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	PAULO GONÇALVES ARRAIS
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: PAULO GONÇALVES ARRAIS Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
23	9327539	12/06/2025 13:45:06	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DECISÃO-DG - 3172025	PAULO GONÇALVES ARRAIS
Anexo da Movimentação com documento : DECISÃO-DG - 3172025					
24	9326870	12/06/2025 12:36:32	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA Observação de Movimentação:					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
25	9326868	12/06/2025 12:36:12	MOVIMENTAÇÃO	CANCELAMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA Observação de Movimentação: CANCELAMENTO DE MOVIMENTACAO: Alteração do Responsável.					
26	9326328	12/06/2025 11:42:32	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA Observação de Movimentação:					
27	9326287	12/06/2025 11:30:34	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
28	9326287	12/06/2025 11:30:34	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 20222025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 20222025					
29	3805672	12/06/2025 11:05:49	ANEXO - PROCESSO	SICAF ATUALIZADO	
Anexo : SICAF ATUALIZADO					
30	9325774	12/06/2025 10:33:45	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
31	9325774	12/06/2025 10:33:45	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-CPL - 4642025	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-CPL - 4642025					
32	3805242	12/06/2025 09:43:20	ANEXO - PROCESSO	MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA	
Anexo : MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA					
33	9325074	12/06/2025 09:12:40	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: JOSÉ LINDSTRON PACHECO Observação de Movimentação: PARA PROVIDÊNCIAS.					
34	9323649	11/06/2025 14:23:49	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA Observação de Movimentação: DEVOLVEMOS O PROCESSO COM NOVA VERSÃO DO TR EM ANEXO.					
35	9323649	11/06/2025 14:23:49	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4)	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4)					
36	9322039	11/06/2025 11:23:03	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: A PEDIDO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
37	9321802	11/06/2025 10:40:30	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: PARA PROVIDÊNCIAS					
38	9321234	11/06/2025 10:32:06	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA Observação de Movimentação: ENCAMINHAMOS O TERMO DE REFERÊNCIA COM A INFORMAÇÃO SOLICITADA.					
39	9321234	11/06/2025 10:32:06	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD_(3)	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD_(3)					
40	9318951	10/06/2025 14:57:07	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: ENCAMINHO OS AUTOS À CMTI PARA A DEIXAR CONSIGNADO NO TERMO DE REFERÊNCIA O PERCENTUAL DO VALOR DA GARANTIA, NOS TERMOS DO ART. 98 DA LEI 14.133/2021. APÓS, RETORNEM PARA A INCLUSÃO DO PERCENTUAL NA MINUTA DO CONTRATO					
41	9318431	10/06/2025 14:08:59	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: PARA PROVIDÊNCIAS					
42	9318372	10/06/2025 14:03:38	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
43	9318372	10/06/2025 14:03:38	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 19952025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 19952025					
44	9318178	10/06/2025 13:48:11	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação: PARECER.					
45	9318135	10/06/2025 13:47:32	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
46	9318135	10/06/2025 13:47:32	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	PARECER-DGAJA - 2292025	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
Anexo da Movimentação com documento : PARECER-DGAJA - 2292025					
47	9315235	10/06/2025 08:41:04	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação:					
48	9314022	09/06/2025 14:37:03	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
49	9314022	09/06/2025 14:37:03	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 19712025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 19712025					
50	9313459	09/06/2025 13:41:04	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
51	9313459	09/06/2025 13:41:04	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-CPL - 4482025	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-CPL - 4482025					
52	3799670	09/06/2025 13:25:25	ANEXO - PROCESSO	MINUTA DO CONTRATO CORRIGIDA	
Anexo : MINUTA DO CONTRATO CORRIGIDA					
53	9312242	09/06/2025 11:27:29	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: PARA PROVIDÊNCIAS					
54	9312127	09/06/2025 11:17:44	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
55	9312127	09/06/2025 11:17:44	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-CMTI - 2742025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-CMTI - 2742025					
56	3799018	09/06/2025 11:13:05	ANEXO - PROCESSO	TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD	
Anexo : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD					
57	3798812	09/06/2025 10:29:16	ANEXO - PROCESSO	GDF JUNTO - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25	
Anexo : GDF JUNTO - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25					
58	3798811	09/06/2025 10:29:16	ANEXO - PROCESSO	GDF LICITAÇÕES - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25	
Anexo : GDF LICITAÇÕES - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25					
59	3798590	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_INCRA_02_10_2020	
Anexo : ATESTADO_INCRA_02_10_2020					
60	3798589	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_IMPRENSA_NACIONAL_13_11_2019	
Anexo : ATESTADO_IMPRENSA_NACIONAL_13_11_2019					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
61	3798588	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_GAB_GOV_01_09_2020	
Anexo : ATESTADO_GAB_GOV_01_09_2020					
62	3798587	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	SITUACAOCADASTRAL	
Anexo : SITUACAOCADASTRAL					
63	3798586	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	SICAF	
Anexo : SICAF					
64	3798585	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_DNIT_29_07_2019	
Anexo : ATESTADO_DNIT_29_07_2019					
65	3798584	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	DECLARAÇÃO DE PARENTESCO	
Anexo : DECLARAÇÃO DE PARENTESCO					
66	3798583	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	CONSULTACONSOLIDADA_TCU_6_6_2025	
Anexo : CONSULTACONSOLIDADA_TCU_6_6_2025					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
67	3798582	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	CERTIDAONEGATIVADEDEBITOSTRABALHISTAS	
Anexo : CERTIDAONEGATIVADEDEBITOSTRABALHISTAS					
68	3798581	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	CERTIDÃODEDIVIDAATIVA	
Anexo : CERTIDÃODEDIVIDAATIVA					
69	3798580	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_UFF_RJ_15_07_2022	
Anexo : ATESTADO_UFF_RJ_15_07_2022					
70	3798579	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_SMS_BA_04_09_2024	
Anexo : ATESTADO_SMS_BA_04_09_2024					
71	3798578	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_PF_20_03_2023	
Anexo : ATESTADO_PF_20_03_2023					
72	3798577	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_MCTIC_10_03_2023	
Anexo : ATESTADO_MCTIC_10_03_2023					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
73	3798576	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_MC_21_11_2019	
Anexo : ATESTADO_MC_21_11_2019					
74	3798575	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_INFRAERO_19_10_2023	
Anexo : ATESTADO_INFRAERO_19_10_2023					
75	3798574	09/06/2025 09:53:08	ANEXO - PROCESSO	ATESTADO_ANAC_08_11_2019	
Anexo : ATESTADO_ANAC_08_11_2019					
76	9309426	06/06/2025 14:33:53	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
77	9309426	06/06/2025 14:33:53	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 19482025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 19482025					
78	9309005	06/06/2025 13:32:30	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação: PARECER.					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
79	9309000	06/06/2025 13:31:47	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
80	9309000	06/06/2025 13:31:47	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	PARECER-DGAJA - 2222025	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
Anexo da Movimentação com documento : PARECER-DGAJA - 2222025					
81	9293660	03/06/2025 09:20:36	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
ORIGEM: Assessoria Jurídica da Administração --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU Observação de Movimentação:					
82	9293562	03/06/2025 09:10:24	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Assessoria Jurídica da Administração Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
83	9293562	03/06/2025 09:10:24	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 18652025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 18652025					
84	9292453	02/06/2025 15:40:09	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA
ORIGEM: Assessoria Técnica da Administração --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
85	9292453	02/06/2025 15:40:09	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	PTC-ACI - 6202025	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA
Anexo da Movimentação com documento : PTC-ACI - 6202025					
86	9290650	02/06/2025 12:06:17	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA
ORIGEM: Assessoria Técnica da Administração --> DESTINO: Assessoria Técnica da Administração Responsável pela Movimentação: LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA Observação de Movimentação: PARA ANÁLISE E EMISSÃO DE PARECER TÉCNICO.					
87	9290376	02/06/2025 11:43:55	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Assessoria Técnica da Administração Responsável pela Movimentação: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
88	9290376	02/06/2025 11:43:55	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-CMTI - 2652025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-CMTI - 2652025					
89	9290030	02/06/2025 11:12:59	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: JOSÉ LINDSTRON PACHECO Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
90	9290030	02/06/2025 11:12:59	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DISPENSA-CPL - 32025	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
Anexo da Movimentação com documento : DISPENSA-CPL - 32025					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
91	3787886	02/06/2025 10:28:12	ANEXO - PROCESSO	MINUTA DO CONTRATO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
Anexo : MINUTA DO CONTRATO					
92	9288227	02/06/2025 08:41:28	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: JOSÉ LINDSTRON PACHECO Observação de Movimentação: PARA PROVIDÊNCIAS.					
93	9285630	30/05/2025 14:50:15	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA Observação de Movimentação: DEVOLUÇÃO.					
94	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT					
95	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO					
96	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR)	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR)					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
97	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS					
98	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	ETP	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : ETP					
99	9285630	30/05/2025 14:50:15	ANEXO - MOVIMENTAÇÃO	TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA
Anexo : TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133					
100	9283990	30/05/2025 10:49:39	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA Observação de Movimentação: A PEDIDO					
101	9283671	30/05/2025 10:13:49	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ORIGEM: Comissão Permanente de Licitação --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: JOSÉ LINDSTRON PACHECO Observação de Movimentação: PARA ENQUADRAMENTO LEGAL E ELABORAÇÃO DA MINUTA.					
102	9282282	29/05/2025 16:08:55	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	TATIANA ALVES DE PAULA
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Comissão Permanente de Licitação Responsável pela Movimentação: TATIANA ALVES DE PAULA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
103	9282282	29/05/2025 16:08:55	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-COF - 17252025	TATIANA ALVES DE PAULA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-COF - 17252025					
104	9281115	29/05/2025 12:44:42	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	TATIANA ALVES DE PAULA
ORIGEM: Coordenadoria de Orçamento e Finanças --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: TATIANA ALVES DE PAULA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO EM LOTE.					
105	9280833	29/05/2025 12:12:04	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Secretaria Administrativo-Financeira --> DESTINO: Coordenadoria de Orçamento e Finanças Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
106	9280833	29/05/2025 12:12:04	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-SEAF - 18262025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-SEAF - 18262025					
107	9279923	29/05/2025 10:46:39	MOVIMENTAÇÃO COM DOCUMENTO	ENCAMINHAR PROCESSO	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Secretaria Administrativo-Financeira Responsável pela Movimentação: RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA Observação de Movimentação: MOVIMENTAÇÃO A PARTIR DE UM DOCUMENTO ADMINISTRATIVO					
108	9279923	29/05/2025 10:46:39	DOCUMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DESPACHO-DG - 34652025	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
Anexo da Movimentação com documento : DESPACHO-DG - 34652025					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
109	9279706	29/05/2025 10:34:55	MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA Observação de Movimentação:					
110	9279598	29/05/2025 10:21:53	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ORIGEM: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL Observação de Movimentação:					
111	3783626	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 62024	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 62024					
112	3783625	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 92024	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 92024					
113	3783624	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 122024	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 122024					
114	3783623	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 102024	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 102024					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
115	3783622	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES					
116	3783621	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 32025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 32025					
117	3783620	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 42025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 42025					
118	3783619	29/05/2025 10:20:22	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 22025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 22025					
119	3783607	29/05/2025 10:18:18	ANEXO - PROCESSO	CONTRATO N. 20-2024 E SICAF - INMETRO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : CONTRATO N. 20-2024 E SICAF - INMETRO					
120	3783599	29/05/2025 10:17:25	ANEXO - PROCESSO	CONTRATO N 03-2023 E SICAF - MTE	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : CONTRATO N 03-2023 E SICAF - MTE					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
121	3783580	29/05/2025 10:14:24	ANEXO - PROCESSO	MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS					
122	3783579	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	ETP	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ETP					
123	3783578	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	DFD_925129-000078-2025	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : DFD_925129-000078-2025					
124	3783577	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	ANEXO MEMO INAUGURAL_E-MAIL - SOLICITAÇÃO DE PRORROGACAO PARA ADITIVO DE PRAZO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANEXO MEMO INAUGURAL_E-MAIL - SOLICITAÇÃO DE PRORROGACAO PARA ADITIVO DE PRAZO					
125	3783576	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	SICAF SITUACAO CADASTRAL E CERTIDOES - CENTRAL IT	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : SICAF SITUACAO CADASTRAL E CERTIDOES - CENTRAL IT					
126	3783575	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
127	3783574	29/05/2025 10:14:23	ANEXO - PROCESSO	E-MAILS - SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : E-MAILS - SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL					
128	3783573	29/05/2025 10:14:22	ANEXO - PROCESSO	ANÁLISE DE RISCOS	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : ANALISE DE RISCOS					
129	3783572	29/05/2025 10:14:22	ANEXO - PROCESSO	TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : TERMO DE REFERENCIA PARA CONTRATACAO EMERGENCIAL 14133					
130	9279371	29/05/2025 09:56:23	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARTA SILENE SANTOS SABOIA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação Responsável pela Movimentação: MARTA SILENE SANTOS SABOIA Observação de Movimentação: A PEDIDO NAYANA					
131	9279355	29/05/2025 09:54:42	MOVIMENTAÇÃO	ENCAMINHAR PROCESSO	MARTA SILENE SANTOS SABOIA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: MARTA SILENE SANTOS SABOIA Observação de Movimentação: AUTUE-SE					
132	9279354	29/05/2025 09:54:41	MOVIMENTAÇÃO	ACEITAR REQUISIÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	MARTA SILENE SANTOS SABOIA
ORIGEM: Diretoria Geral --> DESTINO: Diretoria Geral Responsável pela Movimentação: MARTA SILENE SANTOS SABOIA Observação de Movimentação: AUTUE-SE					

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Eventos do processo

N.	Detalhe	Data	Tipo Evento	Descrição	Responsável
133	3783355	29/05/2025 09:33:47	ANEXO - PROCESSO	MEMO-CMTI	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
Anexo : MEMO-CMTI					
134	0	29/05/2025 09:33:47	PROCESSO	ABERTURA DO PROCESSO/REQUISIÇÃO	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ABERTURA DO PROCESSO/REQUISIÇÃO					

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
16/06/2025 11:57:11	Comissão Permanente de Licitação	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	16/06/2025 13:52:54	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
16/06/2025 11:25:42	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	PAULO GONÇALVES ARRAIS	Comissão Permanente de Licitação	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM	16/06/2025 11:44:22	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-DG - 38842025

Anexo de movimentação: NOTA DE EMPENHO

16/06/2025 11:25:42	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	PAULO GONÇALVES ARRAIS	Comissão Permanente de Licitação			ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
13/06/2025 10:49:47	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	CARLOS AUGUSTO GASPAR DE SOUSA JÚNIOR	13/06/2025 15:10:08	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
13/06/2025 09:38:01	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	13/06/2025 10:33:35	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4752025

13/06/2025 08:13:02	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	13/06/2025 09:01:24	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
12/06/2025 14:53:36	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	13/06/2025 08:12:53	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-COF - 18852025

12/06/2025 14:03:00	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	ELISABETH JARDIM PEDRAÇA CARDOSO	12/06/2025 14:12:25	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
12/06/2025 13:45:06	Diretoria Geral	PAULO GONÇALVES ARRAIS	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	12/06/2025 13:50:50	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DECISÃO-DG - 3172025

12/06/2025 12:36:32	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA	Diretoria Geral	LUIZ GUSTAVO ARRUDA MORAES	12/06/2025 13:39:17	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
12/06/2025 12:36:12	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA	12/06/2025 12:36:12	CANCELAMENTO DE MOVIMENTAÇÃO	DISTRIBUÍDO
12/06/2025 11:42:32	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA	12/06/2025 12:36:12	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
12/06/2025 11:30:34	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA	12/06/2025 11:42:16	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 20222025

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
12/06/2025 10:33:45	Comissão Permanente de Licitação	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM	Secretaria Administrativo-Financeira	DAIRE MARCIA DE SOUSA	12/06/2025 10:38:24	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4642025

12/06/2025 09:12:40	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	12/06/2025 09:18:07	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
11/06/2025 14:23:49	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	12/06/2025 09:12:26	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4)

11/06/2025 11:23:03	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	11/06/2025 14:22:53	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
11/06/2025 10:40:30	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	11/06/2025 10:40:52	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
11/06/2025 10:32:06	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	11/06/2025 10:40:10	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD_(3)

10/06/2025 14:57:07	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	11/06/2025 10:31:16	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
10/06/2025 14:08:59	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	10/06/2025 14:09:20	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
10/06/2025 14:03:	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	10/06/2025 14:08:41	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
38							

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19952025

10/06/2025 13:48:11	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Secretaria Administrativo-Financeira	DAIRE MARCIA DE SOUSA	10/06/2025 13:55:17	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
10/06/2025 13:47:32	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	10/06/2025 13:47:56	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: PARECER-DGAJA - 2292025

10/06/2025 08:41:04	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Assessoria Jurídica da Administração	HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO	10/06/2025 11:39:44	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
09/06/2025 14:37:03	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	10/06/2025 08:40:51	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19712025

09/06/2025 13:41:04	Comissão Permanente de Licitação	CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM	Secretaria Administrativo-Financeira	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	09/06/2025 13:45:31	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4482025

09/06/2025 11:27:29	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	09/06/2025 11:27:51	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
09/06/2025 11:17:44	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	09/06/2025 11:27:02	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
	Anexos						
	Documento Administrativo: DESPACHO-CMTI - 2742025						
06/06/2025 14:33:53	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	09/06/2025 09:33:30	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
	Anexos						
	Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19482025						
06/06/2025 13:32:30	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Secretaria Administrativo-Financeira	GUSTAVO HENRIQUE OLIVEIRA DA SILVA	06/06/2025 13:50:46	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
06/06/2025 13:31:47	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	06/06/2025 13:32:14	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
	Anexos						
	Documento Administrativo: PARECER-DGAJA - 2222025						
03/06/2025 09:20:36	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	Assessoria Jurídica da Administração	HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO	04/06/2025 15:09:45	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
03/06/2025 09:10:24	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Assessoria Jurídica da Administração	MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU	03/06/2025 09:20:26	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
	Anexos						
	Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 18652025						
02/06/2025 15:40:09	Assessoria Técnica da Administração	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA	02/06/2025 16:16:09	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
	Anexos						
	Documento Administrativo: PTC-ACI - 6202025						

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
02/06/2025 12:06:17	Assessoria Técnica da Administração	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA	Assessoria Técnica da Administração	JADIEL FERNANDES FRANÇA	02/06/2025 15:19:05	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
02/06/2025 11:43:55	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Assessoria Técnica da Administração	LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA	02/06/2025 12:05:31	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-CMTI - 2652025

02/06/2025 11:12:59	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	02/06/2025 11:22:10	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DISPENSA-CPL - 32025

02/06/2025 08:41:28	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	02/06/2025 09:11:54	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
30/05/2025 14:50:15	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	02/06/2025 08:41:11	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT

ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR)

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ETP

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133

30/05/2025 10:49:39	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	30/05/2025 14:47:50	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
30/05/2025 10:13:49	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	Comissão Permanente de Licitação	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	30/05/2025 10:49:08	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
29/05/2025 16:08:55	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	Comissão Permanente de Licitação	JOSÉ LINDSTRON PACHECO	30/05/2025 10:13:31	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-COF - 17252025

29/05/2025 12:44:42	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	ELISABETH JARDIM PEDRAÇA CARDOSO	29/05/2025 15:39:47	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
29/05/2025 12:12:04	Secretaria Administrativo-Financeira	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Coordenadoria de Orçamento e Finanças	TATIANA ALVES DE PAULA	29/05/2025 12:43:54	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 18262025

29/05/2025 10:46:39	Diretoria Geral	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	Secretaria Administrativo-Financeira	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	29/05/2025 10:47:09	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Anexos

Documento Administrativo: DESPACHO-DG - 34652025

29/05/2025 10:34:55	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	29/05/2025 10:41:39	DISTRIBUIR PROCESSO ADMINISTRATIVO	DISTRIBUÍDO
29/05/2025 10:21:53	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Diretoria Geral	JEANNE MIRELY SOUZA FERREIRA	29/05/2025 10:34:43	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
29/05/2025 09:56:23	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	29/05/2025 10:02:05	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO
29/05/2025 09:54:42	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	29/05/2025 09:54:42	ENCAMINHAR PROCESSO	TRAMITANDO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Movimentações

Data	Origem	Funcionário	Destino	Recebedor	Data	Tipo	Status
29/05/2025 09:54:41	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	Diretoria Geral	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	29/05/2025 09:54:41	ACEITAR REQUISIÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	TRAMITANDO

Anexos

Descrição do Anexo	Nome do arquivo	Tipo Anexo
ANÁLISE DE RISCOS	Análise de Riscos (1).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR)	CNH Digital - Freitas (socio-Diretor).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO	2024_29_01_Central IT - AGE 22.01.24 - Estatuto Social Consolidado.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : ETP	ETP.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS	Mapa de formacao de precos.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL	PROPOSTA DE PRECO - Central IT - v3.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133	Termo de Referencia para Contratacao Emergencial 14133.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4)	TR_para_Contratacao_Emergencial_14133_apos_parecer_AJAD (4).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO DE MOVIMENTACAO : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD_(3)	TR_para_Contratacao_Emergencial_14133_apos_parecer_AJAD_(3)_assinado.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_E-MAIL - SOLICITAÇÃO DE PRORROGACAO PARA ADITIVO DE PRAZO	Anexo Memo Inaugural_E-mail - Solicitacao de PRORROGACAO para Aditivo de Prazo.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 102024	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 102024.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 122024	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 122024.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 22025	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 22025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 32025	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 32025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 42025	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 42025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 62024	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 62024.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 92024	Anexo Memo Inaugural_NOT-CMTI - 92024.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ANEXO MEMO INAUGURAL_OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES	Anexo Memo Inaugural_OFICIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVACAO2025_CONDICIONANTES.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Anexos

Descrição do Anexo	Nome do arquivo	Tipo Anexo
APÓLICE DE SEGURO GARANTIA	SEGURO-GARANTIA.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_ANAC_08_11_2019	Atestado_ANAC_08_11_2019.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_DNIT_29_07_2019	Atestado_DNIT_29_07_2019.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_GAB_GOV_01_09_2020	Atestado_GAB_GOV_01_09_2020.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_IMPRENSA_NACIONAL_13_11_2019	Atestado_IMPRENSA_NACIONAL_13_11_2019.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_INCRA_02_10_2020	Atestado_INCRA_02_10_2020.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_INFRAERO_19_10_2023	Atestado_INFRAERO_19_10_2023.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_MCTIC_10_03_2023	Atestado_MCTIC_10_03_2023.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_MC_21_11_2019	Atestado_MC_21_11_2019.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_PF_20_03_2023	Atestado_PF_20_03_2023.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_SMS_BA_04_09_2024	Atestado_SMS_BA_04_09_2024.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ATESTADO_UFF_RJ_15_07_2022	Atestado_UFF_RJ_15_07_2022.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CERTIDÃODEDIVIDAATIVA	CertidaodeDividaAtiva.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CERTIDAONEGATIVADEDEBITOSTRABALHISTAS	CertidaoNegativadeDebitosTrabalhistas.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CONSULTACONSOLIDADA_TCU_6_6_2025	ConsultaConsolidada_TCU_6_6_2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CONTRATO N 03-2023 E SICAF - MTE	Contrato n 03-2023 e SICAF - MTE.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CONTRATO N. 20-2024 E SICAF - INMETRO	Contrato n. 20-2024 e SICAF - INMETRO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
CONTRATO_34_2025_ASSINADO	CONTRATO_34_2025_ASSINADO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
DECLARAÇÃO DE PARENTESCO	Declaracao de Parentesco.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
DFD_925129-000078-2025	DFD_925129-000078-2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
E-MAILS - SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL	E-mails - Solicitacao de Proposta Comercial.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
ETP	ETP (1).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
EXTRATO_CONTRATOSGOV	EXTRATO_CONTRATOSGOV.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
GDF JUNTO - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25	GDF Junto - Emissao 02.06.25 Validade 31.08.25.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
GDF LICITAÇÕES - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25	GDF Licitacoes - Emissao 02.06.25 Validade 31.08.25.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS	Mapa comparativo de precos (3).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MEMO-CMTI	MEMO-CMTI - 632025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Anexos

Descrição do Anexo	Nome do arquivo	Tipo Anexo
MINUTA DO CONTRATO	MINUTA_CT_XX_2025_CENTRAL IT_PA_10634_2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA	MINUTA_CT_XX_2025_CENTRAL IT_PA_10634_2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
MINUTA DO CONTRATO CORRIGIDA	MINUTA_CT_XX_2025_CENTRAL IT_PA_10634_2025.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PORTARIA DE GESTOR E FISCAL	PORTARIA DE GESTOR E FISCAL.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT	PROPOSTA DE PRECO - Central IT.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATAÇÃO	PUBLICACAO_PNCP_CONTRATACAO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATO	PUBLICACAO_PNCP_CONTRATO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO	PUBLICACAO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO	PUBLICACAO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO	PUBLICACAO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF	SICAF.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF ATUALIZADO	consultarSituacaoFornecedor_07171299000196_2025-06-12.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SICAF SITUACAO CADASTRAL E CERTIDOES - CENTRAL IT	SICAF Situacao Cadastral e Certidoes - Central IT.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
SITUACAOCADASTRAL	SituacaoCadastral.pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133	Termo de Referência para Contratação Emergencial 14133 (2).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO
TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD	TR_para_Contratacao_Emergencial_14133_apos_parecer_AJAD (2).pdf	ANEXO DE PROC ADMINISTRATIVO GENÉRICO

Documentos

Setor Origem	Data de Criação	Responsável	Tipo Doc	Status	Tipo Relação
Coordenadoria de Orçamento e Finanças	13/06/2025 15:10:40	CARLOS AUGUSTO GASPAR DE SOUSA JÚNIOR	DESPACHO	TRAMITANDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Coordenadoria de Orçamento e Finanças	13/06/2025 15:10:40	CARLOS AUGUSTO GASPAR DE SOUSA JÚNIOR	DESPACHO	TRAMITANDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Comissão Permanente de Licitação	13/06/2025 09:35:22	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Coordenadoria de Orçamento e Finanças	12/06/2025 14:13:23	ELISABETH JARDIM PEDRAÇA CARDOSO	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Diretoria Geral	12/06/2025 13:40:16	LUIZ GUSTAVO ARRUDA MORAES	DECISÃO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	12/06/2025 11:21:32	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO

Ministério Público do Estado do Maranhão

Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)

CNPJ: 05.483.912/0001-85

Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documentos

Setor Origem	Data de Criação	Responsável	Tipo Doc	Status	Tipo Relação
					POR MOVIMENTAÇÃO
Comissão Permanente de Licitação	12/06/2025 09:49:48	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	10/06/2025 14:00:33	DAIRE MARCIA DE SOUSA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Assessoria Jurídica da Administração	10/06/2025 13:39:07	HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO	PARECER	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	09/06/2025 14:19:48	DAIRE MARCIA DE SOUSA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Comissão Permanente de Licitação	09/06/2025 13:31:09	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	09/06/2025 11:14:32	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	06/06/2025 14:02:07	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Assessoria Jurídica da Administração	06/06/2025 13:25:05	HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO	PARECER	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	02/06/2025 16:17:00	RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Assessoria Técnica da Administração	02/06/2025 15:21:53	JADIEL FERNANDES FRANÇA	PARECER TÉCNICO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação	02/06/2025 11:23:42	PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Comissão Permanente de Licitação	02/06/2025 10:31:08	CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	DISPENSA	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Coordenadoria de Orçamento e Finanças	29/05/2025 15:41:13	ELISABETH JARDIM PEDRAÇA CARDOSO	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Secretaria Administrativo-Financeira	29/05/2025 11:23:20	MARIA DA GRAÇA FERREIRA RIBEIRO	DESPACHO	ASSINADO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO
Diretoria Geral	29/05/2025 10:42:45	MARTA SILENE SANTOS SABOIA	DESPACHO	RECEBIDO	DOCUMENTO GERADO POR MOVIMENTAÇÃO

Processos Anexados e Apensados

Data de Vínculo	Status	Tipo de Relação

Anexos Físicos

Descrição do Anexo	Anexo de

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

EXTRATO_CONTRATOSGOV

Extrato do Contrato

SOBRE O CONTRATO

Nº/ANO CONTRATO: **34/2025**

Ato Contrato: **Contratos (CT)**

Status: **Em execução**

CONTRATANTE

CNPJ/CPF: 05.483.912/0001-85
Nome: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO - PROCURADORIA GERAL DA JUSTIÇA
Endereço: Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Jaracati - Calhau - São Luís/MA
Telefone:

CONTRATADA

CNPJ/CPF: 07.171.299/0001-96
Nome: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
Endereço: ST SHN, QUADRA 02, BLOCO F, 87 - SALA 1713 A 1726 - ASA NORTE - BRASILIA/DF
Telefone: (61) 3030-4000

DESCRIÇÃO DO OBJETO

Serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

DADOS DO CONTRATO

Número do Processo
10634/2025

Código de Identificação
2025NE001794

Tipo Contrato
Serviço Continuado

Regime de Execução
Preço Global

Garantia
Seguro Garantia

Forma de Pagamento
Parcelado

Data Assinatura
23/06/2025

Data Publicação
23/06/2025

Multa
Sem Previsão de Multas Contratuais

Início Vigência
24/06/2025

Final Vigência
23/06/2026

Procedimento
Dispensa - 3/2025

Unidade
COORDENADORIA DE MODERN. TEC. DA INFORMAÇÃO - CMTI

Departamento
Seção de Serviços - CMTI

Gestor do Contrato
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Gestor do Contrato Suplente

Elaboração
Esse contrato foi gerado por claudioserra@mpma.mp.br em Jun 23 2025 12:30PM

Extrato do Contrato

Valor Contrato Acumulado

4.836.580,72

Saldo Contrato Acumulado

4.836.580,72

Valor Contrato Atualizado

4.836.580,72

Saldo Contrato Atualizado

4.836.580,72

ENVOLVIDOS

Nome	Responsabilidade	Função	Telefone
PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Fiscal	Fiscal Administrativo	(98) 3219-1773
HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA	Fiscal	Fiscal Requisitante	(98) 3219-1773
ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
DANIELA NASCIMENTO MONTELO	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
FRANCISCO TEIXEIRA FILHO	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
JOSE DA SILVA LUCENA	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1773
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 3219-1732
THIAGO NUNES DE SOUSA	Fiscal	Fiscal Técnico	(98) 98161-5092
CARLOS ALBERTO FREITAS	Sócio(a)		(81) 31289-550
EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR	Sócio(a)		(81) 31289-550

HISTÓRICO DE VIGÊNCIAS E SALDOS

Tipo	Justificativa	Inicio Vigência	Fim Vigência	Valor
Inicio do Contrato		24/06/2025	23/06/2026	4.836.580,72
TOTAIS				**4.836.580,72**

Extrato do Contrato

ITENS

Código	Item	Vlr.Estornado	Vlr. Estimado	Vlr. Pago
1126	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	0,00	628.757,28	0,00
1127	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	0,00	1.015.684,92	0,00
1128	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	0,00	2.805.225,00	0,00
1129	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	0,00	386.913,52	0,00
TOTAIS		**0,00**	**4.836.580,72**	**0,00**

FORNECIMENTO

Item	Lote	Sequência	Contratado Acumulado	Recebido Acumulado	Saldo Acumulado
Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	1	1	12,00	0,00	12,00
Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	1	2	12,00	0,00	12,00
Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	1	3	12,00	0,00	12,00
Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	1	4	5.306,00	0,00	5.306,00
TOTAIS			**5.342,00**	**0,00**	**5.342,00**

DESEMBOLSO POR PERÍODO

	Periodo	Vlr. Disponível	Vlr. Total	Vlr. Pago
1	24/06/2025 - 23/06/2026	4.836.580,72	4.836.580,72	0,00
TOTAIS			**4.836.580,72**	**0,00**

DESEMBOLSO POR EXERCÍCIO

Exercício	Vlr. Estimado	Vlr. Pago
2025	0,00	0,00
2026	0,00	0,00
TOTAIS	**0,00**	**0,00**

ASSINATURAS

Documento	Data de Inclusão	Limite de Assinatura	Status
Termo de contrato	17/06/2025	24/06/2025	Finalizado

HISTÓRICO DE ANOTAÇÕES

Tipo	Data	Título - Autor	Descrição
Automático	24/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "APÓLICE DE SEGURO GARANTIA" foi anexado ao contrato.
Automático	24/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO" foi anexado ao contrato.
Automático	24/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO" foi anexado ao contrato.
Automático	24/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO" foi anexado ao contrato.
Automático	24/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATO" foi anexado ao contrato.
Automático	23/06/2025	Anexo Atualizado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "CONTRATO INICIAL" foi Atualizado
Automático	23/06/2025	Alteração do contrato - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Contrato alterado
Automático	23/06/2025	Alteração do contrato - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Contrato alterado
Automático	23/06/2025	Alteração do contrato - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Contrato alterado
Automático	23/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATAÇÃO" foi anexado ao contrato.
Automático	23/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "GESTOR E FISCAL" foi anexado ao contrato.
Automático	23/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "CONTRATO INICIAL" foi anexado ao contrato.
Automático	23/06/2025	Alteração do contrato - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Contrato alterado
Automático	17/06/2025	Anexo Adicionado - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	O documento "Termo de contrato" foi anexado ao contrato.
Automático	17/06/2025	Inclusão contrato - CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA	Contrato incluido

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_CONTRATO

ESTADO DO MARANHÃO
TRIBUNAL DE CONTAS

EXTRATO DE ENVIO

PERÍODO: 24/06/2025 - 24/06/2025
ENTIDADE: PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA (PGJ) - 05483912000185
DATA DE CRIAÇÃO: 24/06/2025 10:20:14
CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: f12c0857-aab9-4e0e-852d-9577e7520315

CONTRATO

cnpj contratante	id contrato	cpf envio	data envio	cpf exclusao	data exclusao	status
05483912000185	DP342025	78527732300	24/06/2025	-	-	ENVIADO

Total Contrato: 1

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_RESULTADO

ESTADO DO MARANHÃO
TRIBUNAL DE CONTAS

EXTRATO DE ENVIO

PERÍODO: 24/06/2025 - 24/06/2025
ENTIDADE: PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA (PGJ) - 05483912000185
DATA DE CRIAÇÃO: 24/06/2025 10:19:41
CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: 906475ae-441b-4d41-8681-40789013d726

RESULTADO

cnpj procedimento	id procedimento	tipo resultado	cpf envio	data envio	cpf exclusao	data exclusao	status
05483912000185	DP32025	1	78527732300	24/06/2025	-	-	ENVIADO

Total Resultado: 1

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PUBLICAÇÃO_SINC-CONTRATA_TCEMA_PROCEDIMENTO

ESTADO DO MARANHÃO
TRIBUNAL DE CONTAS

EXTRATO DE ENVIO

PERÍODO: 24/06/2025 - 24/06/2025
ENTIDADE: PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA (PGJ) - 05483912000185
DATA DE CRIAÇÃO: 24/06/2025 10:18:55
CÓDIGO DE AUTENTICIDADE: 51ab2291-e73a-47ea-9227-664efb1b81c4

PROCEDIMENTO CONTRATAÇÃO

cnpj procedimento	id procedimento	numero procedimento	ano procedimento	tipo procedimento	cpf envio	data envio	cpf exclusao	data exclusao	status
05483912000185	DP32025	3	2025	DP	78527732300	24/06/2025	-	-	ENVIADO

Total Procedimento Contratação: 1

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

APÓLICE DE SEGURO GARANTIA

Pottencial SEGURADORA

APÓLICE DE SEGURO GARANTIA

APÓLICE Nº: 03069202599077514867810000

RAMO: 0775 - SEGURO GARANTIA: SEGURADO - SETOR PUBLICO

PROPOSTA: 3.513.194

Vigência do seguro a partir das 00:00h do dia 24/06/2025 até 23:59h do dia 21/09/2026.

DADOS DO SEGURADO

NOME: PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA **CPF OU CNPJ:** 05.483.912/0001-85

ENDEREÇO: AVENIDA PROFESSOR CARLOS CUNHA 3261 - CALHAU

CEP: 65.076-820 **CIDADE:** SÃO LUÍS **UF:** MA

DADOS DO TOMADOR

NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A **CPF OU CNPJ:** 07.171.299/0001-96

ENDEREÇO: Quadra SHN Quadra 2 Bloco F, 87 - SALA 1713 A 1726 - Asa Norte

CEP: 70.702-060 **CIDADE:** BRASÍLIA **UF:** DF

DADOS DO CORRETOR

NOME: GT CONSULTORIA E CORRETORA DE SEGUROS LTDA **CPF OU CNPJ:** 53.419.014/0001-00 **SUSEP:**242154314

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA / MODALIDADE

LIMITE MÁXIMO DE GARANTIA (LMG): R$ 241.829,04 - Duzentos e Quarenta e Um Mil e Oitocentos e Vinte e Nove Reais e Quatro Centavos

MODALIDADE: Construção, Fornecimento ou Prestação de Serviços

O Limite Máximo de Garantia é o valor máximo que a seguradora se responsabilizará perante o segurado em função do pagamento de indenização.

OBJETO DA GARANTIA

Este seguro garante a indenização, até o valor da garantia fixado na apólice, pelos prejuízos causados pelo Tomador ao Segurado, em razão de inadimplemento das obrigações previstas no CONTRATO nº 34/2025, PROCESSO nº 10634/2025.

Contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC

COBERTURAS CONTRATADAS

COBERTURA	IMPORTÂNCIA SEGURADA	PRÊMIO LÍQUIDO
Construção, Fornecimento ou Prestação de serviços	R$ 241.829,04	R$ 683,63
Ações Trabalhistas e Previdenciarias	R$ 241.829,04	R$ 68,36

Não se aplica franquia a nenhuma das coberturas contratadas por esta Apólice.

DADOS DO PRÊMIO DE SEGURO

CUSTO DO SEGURO

Prêmio Líquido	R$	751,99
Adicional de Fracionamento	R$	0,00
Custo de Apólice	R$	0,00
IOF	R$	0,00
Prêmio Total	R$	751,99

FORMA DE PAGAMENTO - BOLETO

Parcela	Valor	Vencimento
1	R$ 751,99	18/07/2025

Susep - Superintendência de Seguros Privados - Autarquia Federal responsável pela fiscalização, normalização e controle dos mercados de seguro, previdência complementar aberta, capitalização, resseguro e corretagem de seguros. Plano de Seguro aprovado em conformidade com a Circular Susep 662/2022 e Processo Susep 15414.637957/2022-35. O Registro deste plano na Susep não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização. O Processo deste plano e a situação cadastral do(s) Corretor(es) deste Seguro poderão ser consultados no site www.susep.gov.br, por meio dos números de registros informados nesta apólice, ou pelo telefone SUSEP de atendimento ao público 0800 021 8484 (ligação gratuita).

Belo Horizonte, 18/06/2025 18:33:00

João de Lima Géo Neto
Diretor
Certificado Digital emitido pela Serasa Certificadora Digital

Ricardo Nassif Gregório
Diretor
Certificado Digital emitido pela Serasa Certificadora Digital

Documento eletrônico assinado digitalmente conforme MP 2200-2 de 24/08/2001, que instituiu a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileiras - ICP Brasil, em vigor consoante E.C. nº 32 de 11/09/2001 - Art.2º. Art.1º. - Fica instituída a infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil, para garantir a autenticidade, integridade e validade jurídica de documentos em forma eletrônica, das aplicações de suporte e das aplicações que utilizem certificados digitais, bem como a realização de transações eletrônicas seguras.

A autenticidade do presente documento, bem como o arquivo em forma eletrônica deve ser verificada no endereço https://www.pottencial.com.br/consultar-apolice. No site, informe o Nº da Apólice: 03069202599077514867810000. Após sete dias úteis da emissão deste documento, poderá ser verificado se a apólice ou endosso foi corretamente registrado no site da SUSEP: www.susep.gov.br sob o nº de documento 03069202500990775148678 1.

As coberturas desta apólice foram contratadas em conformidade com as Condições Contratuais do Seguro Garantia, de acordo com a Circular SUSEP nº 662/2022. As Condições Contratuais deste produto podem ser verificadas nas páginas seguintes, bem como encontram-se disponíveis no endereço: www.pottencial.com.br, ou através do QR Code

SEGURO GARANTIA - SETOR PÚBLICO

CONDIÇÕES CONTRATUAIS - CONSTRUÇÃO, FORNECIMENTO OU PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

1. DEFINIÇÕES

Aplicam-se a esse seguro, as seguintes definições:

1.1. Apólice: documento emitido pela Seguradora, que, em conjunto com as Condições Contratuais, representa o contrato de Seguro Garantia;

1.2. Condições Contratuais: conjunto das cláusulas que estabelecem as obrigações e os direitos entre Segurado e Seguradora;

1.3. Condições Particulares: conjunto de cláusulas que regulam a contratação de condições específicas ou de coberturas adicionais não previstas nas Condições Contratuais e que passam a integrar estas últimas;

1.4. Endosso: documento emitido pela Seguradora por meio do qual são formalizadas alterações da Apólice;

1.5. Expectativa de Sinistro: o fato ou ato que indique a possibilidade de caracterização do sinistro e o início da realização de trâmites e/ou verificação de critérios para comprovação da inadimplência;

1.6. Indenização: pagamento dos prejuízos e/ou multas resultantes do inadimplemento da obrigação coberta pelo seguro ou execução da Obrigação Garantida;

1.7. Objeto Principal: relação jurídica, contratual ou editalícia, geradora de obrigações e direitos entre Segurado e Tomador, independentemente da denominação utilizada;

1.8. Obrigação Garantida: obrigação assumida pelo Tomador junto ao Segurado no objeto principal e devidamente garantida pela Apólice de Seguro Garantia referente à construção, fornecimento ou prestação de serviços;

1.9. Prejuízo: é a perda pecuniária comprovada, correspondente ao custo adicional excedente aos valores originalmente previstos para execução da Obrigação Garantida conforme descritas no frontispício da Apólice, e que tenha sido provocado pelo inadimplemento do Tomador;

1.10. Prêmio: valor devido pelo Tomador à Seguradora, a título de contraprestação pela aceitação do risco, e que deverá constar da Apólice e/ou Endosso;

1.11. Processo de Regulação de Sinistro: procedimento pelo qual a Seguradora constatará ou não a procedência da Comunicação do Sinistro, bem como apurará a existência e extensão dos Prejuízos cobertos pela Apólice;

1.12. Segurado: é o ente da Administração Pública credor das obrigações assumidas pelo Tomador no

Objeto Principal;

1.13. Seguro Garantia: seguro cujo objetivo é garantir o fiel cumprimento das obrigações garantidas e pode se limitar a fases, etapas, ou entregas parciais do Objeto Principal, conforme descrito no frontispício da Apólice;

1.14. Sinistro: inadimplência do Tomador em relação à Obrigação Garantida;

1.15. Tomador: devedor das obrigações estabelecidas no Objeto Principal e que contrata o Seguro Garantia em favor do Segurado;

1.16. Valor da Garantia: valor máximo garantido pela Seguradora, conforme indicado no frontispício da Apólice.

2. ACEITAÇÃO DA GARANTIA

2.1. A contratação/alteração da Apólice somente poderá ser feita mediante proposta assinada pelo proponente, seu representante ou por corretor de seguros habilitado. A proposta escrita deverá conter os elementos essenciais ao exame e aceitação do risco, tendo a Seguradora o prazo de 15 (quinze) dias para se manifestar sobre a sua aceitação, sem prejuízo de solicitação de documentos complementares, hipótese na qual o prazo será suspenso, voltando a correr na data da entrega da documentação, conforme disposto na proposta.

2.2. No caso de não aceitação da proposta, a seguradora deverá comunicar formalmente ao proponente, ao seu representante legal ou corretor de seguros, a decisão de não aceitação da proposta, com a devida justificativa da recusa.

2.3. A ausência de manifestação, por escrito, da seguradora, no prazo de 15 dias, caracterizará a aceitação tácita da proposta.

3. OBJETO

3.1. Esta Apólice garante a Indenização, até o Valor da Garantia e na extensão dos Prejuízos efetivamente apurados no Processo de Regulação de Sinistro, em razão do inadimplemento do Tomador, exclusivamente com relação à Obrigação Garantida descrita no frontispício da Apólice.

3.2. Esta Apólice também garante multas devidas ao Segurado, aplicadas mediante o competente Processo Administrativo, na forma da Lei 8.666/1993 ou Lei 13.303/2016 ou Lei nº 14.133/2021, conforme aplicável e devidamente previstas no Objeto Principal.

4. RISCOS EXCLUÍDOS

Sem prejuízo de outras situações descritas nas presentes Condições Contratuais e/ou Condições Particulares, tendo em vista que a Apólice não garante todas as obrigações do Objeto Principal, são riscos expressamente excluídos pela presente Apólice:

I. A inadimplência da Obrigação Garantida decorrente de atos ou fatos de responsabilidade do Segurado que tenham contribuído de forma determinante para ocorrência do Sinistro;

II. A inadimplência de obrigações que não sejam de responsabilidade do Tomador;

III. Obrigações que não estejam expressamente garantidas e previstas no Objeto da presente Apólice;

IV. Casos fortuitos ou de força maior, nos termos do Código Civil;

V. Alteração do devedor da Obrigação Garantida pela Seguradora, sem a prévia anuência da Seguradora, ainda que decorrente de operações societárias;

VI. Pagamento de verbas ou obrigações trabalhistas e/ou previdenciárias de responsabilidade do Tomador, salvo quando contratada Cobertura Adicional de Ações Trabalhistas e Previdenciárias;

VII. Prejuízos decorrentes de outras modalidades de Seguro Garantia ou de outros ramos de seguro, tais como, mas não se limitando, a seguro de riscos de engenharia e de responsabilidade civil, bem como perdas e danos e lucros cessantes;

VIII. Atos de hostilidade, guerra, rebelião, insurreição, revolução, confisco, nacionalização, destruição ou requisição decorrentes de qualquer ato de autoridade de fato ou de direito, civil ou militar, bem como todas as outras ações realizadas fora de um contexto de Estado de Direito e, em geral, todo ou qualquer ato ou consequência dessas ocorrências, bem como atos praticados por qualquer pessoa agindo ou em ligação com qualquer organização cujas atividades visem a derrubar pela força o governo ou instigar a sua queda, pela perturbação da ordem política e social do país;

IX. Prejuízos causados por roubo, furto, estelionato, apropriação indébita ou quaisquer crimes praticados pelo Tomador, por seus funcionários e/ou prepostos, bem como por eventuais prestadores de serviços agindo em seu nome;

X. Danos ambientais e aqueles advindos de catástrofes naturais, riscos hidrológicos e/ou geológicos;

XI. Prejuízos decorrentes do não cumprimento de obrigações fiscais e tributárias;

XII. Prejuízos decorrentes de fatos ou atos cometidos pelo Tomador antes da emissão da Apólice, bem como fatos e atos cometidos pelo Tomador antes da emissão de Endosso, não comunicados à Seguradora previamente à respectiva emissão do Endosso;

XIII. Prejuízos decorrentes da alteração da Obrigação Garantida por esta Apólice que tenha sido acordada entre Segurado e Tomador, sem anuência prévia da Seguradora por meio da emissão de Endosso;

XIV. Quaisquer prejuízos, multas, rescisões e/ou penalidades relacionados a atos ilícitos dolosos praticados pelo Segurado no âmbito da Obrigação Garantida e/ou atos violadores de normas de anticorrupção perpetrados pelo Tomador, coobrigados e suas controladas, controladoras, coligadas, filiadas, filiais e seus respectivos sócios/acionistas, representantes, titulares, funcionários e/ou prepostos no âmbito da Obrigação Garantida, com o conhecimento ou concurso de atos dolosos do Segurado;

XV. Prejuízo decorrente da falta ou atraso na obtenção de quaisquer licenças e/ou autorizações governamentais necessárias à execução da Obrigação Garantida, decorrente de atos ou fatos provenientes de órgãos da administração pública, direta, indireta ou fundacional;

XVI. Determinações, atos ou omissões provenientes de órgãos da administração pública, direta, indireta e/ou fundacional, que prejudiquem ou retardem a execução da Obrigação Garantida;

XVII. Vícios de construção ou falha/deficiência ou ausência de/em projetos, estudos, avaliações e análises de natureza técnica referentes ao Objeto Principal, incluindo aqueles havidos em relatórios e estudos de impacto ambiental, viabilidade da contratação e análises de risco, que sejam de responsabilidade do Segurado;

XVIII. Quaisquer perdas, destruição ou danos, de qualquer bens materiais, prejuízos e despesas emergentes ou quaisquer danos consequentes, ou qualquer responsabilidade legal de qualquer natureza, direta ou indiretamente causados por, resultantes de, ou para os quais tenham contribuído radiações ionizantes ou de contaminação por radioatividade de qualquer combustível nuclear ou de qualquer resíduo nuclear, resultante de combustão, cisão ou fusão de material nuclear, bem como qualquer perda, destruição, dano ou responsabilidade legal direta ou indiretamente causados por, resultantes de, ou para os

quais tenha contribuído material de armas nucleares, ficando, ainda, entendido que, para fins desta exclusão, combustão abrangerá qualquer processo auto sustentador de fissão nuclear;

XIX. Refazimento da Obrigação Garantida em decorrência de mudanças no projeto ou escopo;

XX. Refazimento da Obrigação Garantida em decorrência de vícios, quaisquer defeitos ou deficiência de qualidade da obra ou serviço realizado pelo Tomador e aceito pelo Segurado;

XXI. O pagamento ou liberação financeira a maior em benefício do Tomador, promovida pelo Segurado;

XXII. O impacto decorrente da insuficiência ou deficiência de materiais e/ou serviços constantes do orçamento elaborado ou aprovado pelo Segurado na ocasião da sua contratação;

XXIII. Os custos relativos à execução da Obrigação Garantida não previstos ou não orçados no projeto executivo;

XXIV. Atos terroristas, conforme definido em legislação específica.

5. VALOR DA GARANTIA

5.1. O Valor da Garantia dessa Apólice é o limite máximo a ser desembolsado pela Seguradora para fins de Indenização em caso de Sinistro coberto.

5.2. Salvo disposição em sentido contrário nas Condições Particulares, o Valor da Garantia não sofrerá atualização monetária, sendo indenizado até o limite máximo nominal descrito no frontispício da Apólice.

5.3. O Valor da Garantia somente poderá ser modificado ou atualizado por meio da emissão de Endosso pela Seguradora e cobrança do respectivo Prêmio adicional do Tomador.

6. VIGÊNCIA

6.1. O prazo de vigência da Apólice será o previsto no frontispício da Apólice e deverá ser igual ao prazo de vigência da Obrigação Garantida, salvo se o Objeto Principal ou sua legislação específica dispuser de forma distinta.

6.2. No caso de a Proposta de Seguro ser encaminhada posteriormente ao início de vigência da Obrigação Garantida, o início de vigência da Apólice deverá ser da data da Proposta.

6.3. Caso a vigência da Apólice seja inferior à vigência da Obrigação Garantida, a Seguradora

assegurará a manutenção da cobertura enquanto houver risco a ser coberto, respeitados os mesmos critérios técnicos e financeiros do Tomador, quando da emissão da Apólice.

6.3.1. O Tomador e/ou Segurado poderão solicitar à Seguradora mediante proposta, até o término da vigência da Apólice, a renovação e manutenção da cobertura da Obrigação Garantida mediante comprovação da manutenção dos critérios técnicos e financeiros do Tomador, bem como apresentar o termo de regularidade da execução da Obrigação Garantida.

7. ALTERAÇÃO DO OBJETO PRINCIPAL E DA APÓLICE

7.1. A Apólice somente poderá ser alterada mediante pedido do Segurado ou, quando o pedido for realizado pelo Tomador, seu representante ou corretor de seguros habilitado, com sua expressa concordância.

7.2. Quando efetuadas alterações na Obrigação Garantida em virtude das quais se faça necessária modificação da Apólice, esta:

7.2.1. Deverá acompanhar tais alterações, caso tenham sido previamente estipuladas no Objeto Principal, em sua legislação específica ou no documento que serviu de base para a aceitação do risco pela Seguradora; ou

7.2.2. Poderá acompanhar tais alterações, em situações não abrangidas pelo item 7.2.1, desde que haja o respectivo aceite pela Seguradora.

7.3. Em ambas as hipóteses, sob pena de perda do direito ao recebimento da Indenização, a Seguradora deverá ser imediatamente comunicada pelo Segurado da alteração do Objeto Principal, em prazo nunca superior à 20 (dias) dias corridos a contar da alteração.

7.3.1. Caso a alteração agrave o risco e, concomitantemente, tenha relação direta com o sinistro, ou seja, comprovado que o Segurado silenciou de má-fé, haverá perda de direitos por parte do Segurado.

7.4. Em ambas as hipóteses, sob pena de perda do direito ao recebimento da Indenização, a Seguradora deverá ser comunicada acerca da existência de descumprimentos da Obrigação Garantida pela Apólice previamente a qualquer modificação desta.

7.5. Se a alteração previamente estabelecida no Objeto Principal não possuir relação direta com a Obrigação Garantida, a Seguradora não estará obrigada a acompanhar a referida alteração.

8. EXPECTATIVA, CARACTERIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO SINISTRO

8.1. A comunicação da Expectativa de Sinistro é obrigatória e deverá ser realizada pelo Segurado, por

escrito, imediatamente após a identificação de qualquer fato e/ou inadimplemento do Objeto Principal capaz de gerar prejuízo.

8.2. A Expectativa de Sinistro deverá ser realizada ainda que o Segurado esteja adotando medidas para solucionar a inadimplência ou o fato capaz de gerar prejuízo.

8.3. A ausência ou intempestividade na comunicação da Expectativa de Sinistro poderá gerar perda do direito de Indenização, caso configure agravamento do risco, ainda que não intencional, e impeça a Seguradora de adotar as medidas de acompanhamento e mitigação do risco previstas na Cláusula 9, itens II e III.

8.4. O Sinistro estará caracterizado quando comprovada a inadimplência exclusiva do Tomador em relação à Obrigação Garantida pela Apólice.

8.5. A Comunicação do Sinistro deverá ser encaminhada pelo Segurado, por meio escrito, à Seguradora, logo após o conhecimento de sua caracterização, acompanhada dos documentos que comprovem o inadimplemento do Tomador, para que seja iniciado o Processo de Regulação de Sinistro pela Seguradora.

8.5.1. Para a Comunicação do Sinistro, será necessária a apresentação dos seguintes documentos básicos:

a) Cópia do contrato que formaliza a Obrigação Garantida, seus anexos, apostilamentos e aditivos, se houver;

b) Cópia integral de todos os processos administrativos instaurados em face do Tomador relacionados ao Objeto Principal, se houver;

c) Cópia integral do processo administrativo que documentou a inadimplência do Tomador e respectivo trânsito em julgado;

d) Cópias de atas, notificações, contranotificações, documentos, correspondências, inclusive e-mails, trocados entre o Segurado e o Tomador, relacionados à inadimplência do Tomador;

e) Planilha, relatório e/ou correspondências informando da existência de valores retidos;

f) Planilha, relatório e/ou correspondências informando os valores dos prejuízos sofridos.

8.6. O Processo de Regulação de Sinistro somente será iniciado após a entrega de todos os documentos básicos exigidos pela Seguradora.

8.7. O prazo para a conclusão do processo de Regulação de Sinistro pela Seguradora é de 30 (trinta) dias corridos, contados a partir da entrega de todos os documentos básicos citados no item 8.5.

8.8. Com base em dúvida fundada e justificável, a Seguradora poderá solicitar ao Segurado o envio de

documentação e/ou informações complementares, o que poderá ocorrer mais de uma vez.

8.8.1. Na hipótese do item 8.8, o prazo de 30 (trinta) dias corridos será suspenso, voltando a correr a partir do dia útil subsequente àquele em que forem atendidas todas as solicitações da Seguradora.

8.9. O não pagamento da indenização no prazo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento do último documento necessário para a Regulação do Sinistro ensejará na correção pela taxa SELIC ou índice que vier a substitui-la, *pro-rata temporis*, sobre o valor da Indenização apurado, aplicada a partir do primeiro dia útil após a data em que deveria ter ocorrido o pagamento.

8.10. A não formalização da Comunicação do Sinistro tornará sem efeito a Expectativa de Sinistro.

8.11. A Indenização dependerá da avaliação da Seguradora sobre a cobertura para o Sinistro ao longo do Processo de Regulação de Sinistro.

8.12. O Processo de Regulação de Sinistro será suspenso no caso de ajuizamento de ação e/ou procedimento arbitral que tenha como objeto o Sinistro comunicado e desde que possua pedido de tutela provisória pendente de julgamento pelo poder judiciário ou por tribunal arbitral.

8.12.1. Caso haja indeferimento da tutela provisória o processo de regulação de sinistro será retomado.

9. MITIGAÇÃO DO RISCO

Comunicada a Expectativa de Sinistro na forma da Cláusula 8, a Seguradora poderá:

I. realizar o acompanhamento e/ou monitoramento do Objeto Principal;

II. atuar como mediadora da inadimplência ou de eventual conflito entre Segurado e Tomador, devendo o Segurado cooperar com as iniciativas propostas pela Seguradora para mitigação do risco;

III. prestar apoio a assistência ao Tomador.

10. INDENIZAÇÃO

10.1. A Seguradora indenizará o Segurado até o Valor da Garantia e na extensão do Prejuízo aferido no Processo de Regulação de Sinistro, mediante:

I. pagamento em dinheiro dos Prejuízos devidos pelo Tomador e garantidos pela Apólice em decorrência da inadimplência da Obrigação Garantida; ou

II. a execução da Obrigação Garantida até sua conclusão, nos mesmos termos e condições

estabelecidos no Objeto Principal, exceto se de outra forma acordado entre Segurado e Seguradora.

10.2. No caso de extinção do Objeto Principal, por conta da ocorrência de Sinistro, os eventuais saldos de créditos do Tomador apurados junto ao Segurado, no âmbito do Objeto Principal, serão utilizados para amortização do Valor da Indenização, sem prejuízo de seu pagamento no prazo devido.

10.3. Caso a Indenização já tenha sido quitada ou caso a Seguradora já tenha dado início ao processo de execução da Obrigação Garantida quando da conclusão da apuração dos saldos de créditos do Tomador junto ao Segurado no Objeto Principal, o Segurado fica obrigado a devolver à Seguradora o valor excedente recebido.

11. CONCORRÊNCIA DE APÓLICES

É vedada a utilização de mais de uma Apólice de Seguro Garantia para cobrir a mesma Obrigação Garantida, salvo no caso de apólices complementares.

12. CONCORRÊNCIA DE GARANTIA

No caso de existirem duas ou mais formas de garantia distintas, cobrindo cada uma delas a Obrigação Garantida por este seguro, em benefício do mesmo Segurado, a Seguradora responderá, de forma proporcional ao risco assumido, com os demais participantes, relativamente ao prejuízo comum.

13. PERDA DE DIREITO AO RECEBIMENTO DA INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA

Sem prejuízo de outras situações descritas nas presentes Condições Contratuais e nas Condições Particulares, o Segurado perderá o direito à indenização na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

I. Atos ilícitos dolosos ou por culpa grave equiparável ao dolo praticados pelo Segurado ou ainda pelo representante, de um ou de outro;

II. O Segurado não cumprir integralmente quaisquer obrigações previstas nas presentes Condições Contratuais ou no frontispício da Apólice, quando houver;

III. O Segurado ou seu representante legal fizer declarações inexatas ou omitir de má-fé circunstâncias de seu conhecimento que configurem agravação de risco de inadimplência do Tomador ou que possam influenciar na aceitação da proposta;

IV. A inércia do Segurado no Processo de Regulação de Sinistro pelo prazo prescricional aplicável, após o recebimento da última solicitação de documentos enviada pela

Seguradora;

V. Ausência ou intempestividade da comunicação da Expectativa de Sinistro na forma da Cláusula 8.1 das presentes Condições Contratuais, caso impeça a Seguradora de adotar as medidas de mitigação do risco previstas na Cláusula 9, itens II e III;

VI. Se o segurado agravar intencionalmente o risco;

VII. Se o Segurado deixar de tomar as providências para evitar ou minorar as consequências do Sinistro, nos termos do artigo 771 do Código Civil;

VIII. Se for realizada alteração no Objeto Principal sem comunicação à Seguradora, conforme item 7.3.

14. EXTINÇÃO DA APÓLICE

14.1. O Seguro Garantia será extinto na ocorrência de um dos seguintes eventos, o que ocorrer primeiro:

I. quando a Obrigação Garantida for definitiva e comprovadamente concluída e houver manifestação expressa do Segurado neste sentido;

II. quando o Segurado e a Seguradora expressamente acordarem;

III. quando o pagamento da Indenização ao Segurado atingir o Valor da Garantia;

IV. quando o Objeto Principal for extinto; ou

V. quando do término de vigência da Apólice, observados os termos destas Condições Contratuais.

15. DEVOLUÇÃO DE PRÊMIO

15.1. Exceto na hipótese de extinção do Seguro Garantia pelo término de vigência e/ou pelo pagamento da Indenização, caberá a devolução do prêmio pago em caso de cancelamento da Apólice, conforme disposições a seguir:

15.1.1. Na hipótese de extinção a pedido da Seguradora, esta reterá do prêmio recebido, além dos emolumentos, a parte proporcional ao tempo decorrido;

15.1.2. Na hipótese de extinção a pedido do Segurado, a Seguradora reterá, no máximo, além dos emolumentos, o prêmio calculado de acordo com a seguinte tabela de prazo curto:

Relação a ser aplicada sobre a vigência original para obtenção do prazo em dias	% do prêmio	Relação a ser aplicada sobre a vigência original para obtenção do prazo em dias	% do prêmio
15/365	13	195/365	73
30/365	20	210/365	75
45/365	27	225/365	78
60/365	30	240/365	80
75/365	37	255/365	83
90/365	40	270/365	85
105/365	46	285/365	88
120/365	50	300/365	90
135/365	56	315/365	93
150/365	60	330/365	95
165/365	66	345/365	98
180/365	70	365/365	100

15.1.2.1. Para prazos não previstos na tabela constante do subitem 15.1.2., deverá ser utilizado percentual correspondente ao prazo imediatamente inferior.

15.2. Os valores devidos a título de devolução de Prêmios sujeitam-se à correção pelo IPCA ou índice que vir a substitui-lo, a partir da data em que se tornarem exigíveis.

15.2.1. No caso de recusa de Proposta pela Seguradora os valores serão exigíveis a partir da data do recebimento do Prêmio.

15.2.2. No caso de cancelamento da Apólice, os valores serão exigíveis a partir da data de recebimento, pela Seguradora, de todos os documentos necessários para comprovação da extinção do risco, ou, se este ocorrer por iniciativa da Seguradora, a partir da data do efetivo cancelamento.

15.2.3. No caso de recebimento indevido de Prêmio pela Seguradora, os valores serão exigíveis a partir da data de recebimento do Prêmio.

15.3. Caso as informações bancárias para a restituição não forem disponibilizadas pelo responsável ou estejam incorretas, o prazo estipulado na cláusula acima será reiniciado, a contar da data do envio dos dados corretos.

16. SUBROGAÇÃO

16.1. Paga a Indenização, a Seguradora sub-rogar-se-á nos direitos e privilégios do segurado contra o tomador, ou contra terceiros cujos atos ou fatos tenham dado causa ao sinistro.

16.2. É ineficaz qualquer ato do Segurado que diminua ou extinga, em prejuízo da Seguradora, os direitos

a que se refere este item. Deverá o Segurado, ainda, envidar esforços e praticar todos os atos legalmente permitidos para que a Seguradora exercite de forma tempestiva e eficiente seu direito de sub-rogação previsto nesta cláusula.

17. DISPOSIÇÕES FINAIS

17.1. Esta apólice não surtirá quaisquer efeitos jurídicos se o Objeto Principal exigir contratação de Seguro Garantia com cláusula de retomada nos termos do art. 102 da Lei nº 14.133/2021, devendo ser considerada nula para todos os fins de direito por inadequação da modalidade de Seguro Garantia contratada.

17.2. A forma de contratação do Seguro Garantia é a risco absoluto.

17.3. A Apólice continuará em vigor mesmo quando o Tomador não houver realizado o pagamento do prêmio nas datas convencionadas.

17.4. O Valor da Garantia não será reintegrado em caso de pagamento da indenização e/ou eventual reembolso, pelo Tomador, do valor indenizado.

17.5. A aceitação do seguro estará sujeita à análise do risco pela Seguradora.

17.6. A contratação e/ou a alteração do contrato de seguro somente poderá ser feita mediante a aceitação do risco pela sociedade seguradora.

17.7. O registro do produto é automático e não representa aprovação ou recomendação por parte da SUSEP.

17.8. O Segurado poderá consultar a situação cadastral do corretor de seguros e da Seguradora no sítio eletrônico www.susep.gov.br <http://www.susep.gov.br>.

17.9. O registro deste plano na SUSEP não implica, por parte da Autarquia, incentivo ou recomendação à sua comercialização.

17.10. Após sete dias úteis da emissão deste documento, poderá ser verificado se a Apólice ou Endosso foi corretamente registrado no site da SUSEP www.susep.gov.br. <http://www.susep.gov.br.>

17.11. Considera-se como âmbito geográfico todo o território nacional, salvo disposição em contrário nas Condições Particulares da Apólice.

17.12. Os eventuais encargos de tradução referentes ao reembolso de despesas efetuadas no exterior ficarão totalmente a cargo da Sociedade Seguradora.

17.13. Cabe ao Segurado a conferência das condições e termos desta Apólice e/ou Endosso, estando de pleno acordo que a Seguradora a preste e cumpra, tal como disposto no presente documento.

17.14. Proteção de dados. A Seguradora se compromete a tratar os dados pessoais relacionados a esta Apólice, única e exclusivamente no limite do necessário para o cumprimento das finalidades da mesma e de obrigações legais ou regulatórias, e em respeito à toda a legislação e normas técnicas aplicáveis sobre segurança da informação e proteção de dados, inclusive, mas não se limitando, à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018). Neste sentido, a Seguradora declara que atua de acordo com suas políticas de privacidade e segurança presentes em www.pottencial.com.br <https://www.pottencial.com.br/> e que poderá compartilhar as informações referentes à execução da Apólice e finalidades a ela inerentes, com outras empresas que participam da relação securitária e de resseguro.

17.15. Para dirimir eventual questão entre a Seguradora e o Segurado, fica eleito o foro do domicílio do Segurado.

COBERTURA ADICIONAL PARA AÇÕES TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIAS

1. OBJETO:

1.1. Esta Cobertura Adicional garante a indenização, até o Valor da Garantia, dos valores desembolsados pelo Segurado, em razão de condenação transitada em julgado em Ação Trabalhista ou Previdenciária, cujo objeto seja a cobrança de obrigações não adimplidas pelo Tomador, com relação à empregado que prestou serviços em prol do segurado na execução da Obrigação Garantida, durante a vigência da Apólice.

1.2. A presente cobertura é de reembolso, e somente terá efeito para os casos em que o Segurado for condenado de forma subsidiária e que a sentença tenha transitado em julgado, sendo imprescindível a comprovação do desembolso por parte do segurado.

1.3. A presente cobertura também terá efeito em razão dos valores desembolsados pelo Segurado, em virtude de acordos firmados nos autos da Ação Trabalhista ou Previdenciária, desde que previamente anuídos pela seguradora e respeitados os requisitos estabelecidos na Cláusula 2 desta Cobertura Adicional.

1.4. Para fins de Ações Trabalhistas, a presente cobertura terá efeito, mesmo após o término da vigência da Apólice, visto que a ação poderá ser ajuizada em até 2 (dois) anos do fim do contrato de trabalho firmado entre o empregado e o Tomador, na forma artigo 7, XXIX, da Constituição Federal.

2.ACORDOS:

2.1. Quando o Segurado tiver intenção de realizar acordo nas ações judiciais alcançadas por esta cobertura adicional, este deverá encaminhar à seguradora cópia da petição inicial, se ainda não o fez, memória de cálculo simples das verbas pleiteadas em juízo e estimativa do valor a ser acordado.

2.2. A seguradora, após receber os documentos elencados no Item 2.1., terá o prazo de 30 (trinta) dias, contados da data do último documento necessário para avaliação, para informar ao Segurado seu parecer quanto à anuência do acordo e, em sendo o caso, valor máximo alternativo à proposta apresentada.

3.EXPECTATIVA, CARACTERIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO SINISTRO:

3.1. A comunicação de Expectativa de Sinistro é obrigatória e deverá ser realizada pelo Segurado, por escrito, imediatamente após o recebimento de citação/intimação judicial para atuar em Ação Trabalhista e/ou Previdenciária, enviando cópia da respectiva Petição Inicial.

3.1.1. A Ausência ou intempestividade na comunicação da Expectativa de Sinistro poderá gerar perda do direito de Indenização, caso configure agravamento do risco, ainda que não intencional, e impeça a Seguradora de adotar as medidas de acompanhamento e mitigação do risco previstas na cláusula de Mitigação de Riscos prevista nas Condições Contratuais da Apólice.

3.2. O Sinistro restará caracterizado com o pagamento, pelo Segurado, da condenação oriunda de sentença transitada em julgado.

3.2.1. Para os casos de acordo entabulados na forma da Cláusula 2 desta Cobertura Adicional, o Sinistro restará caracterizado com a homologação do acordo e o pagamento, pelo Segurado, do valor pactuado.

3.3. A comunicação do Sinistro deverá ser encaminhada pelo Segurado, por meio escrito, à Seguradora, logo após o conhecimento de sua caracterização e com os documentos que comprovem a caracterização, para que seja iniciado o Processo de Regulação de Sinistro pela seguradora.

3.3.1. Para a comunicação do Sinistro será necessária a apresentação dos seguintes documentos:

a) Cópia do contrato que formaliza a Obrigação Garantida, seus anexos, apostilamentos e aditivos, se houver;

b) Cópia integral da Ação Trabalhista e/ou Previdenciária;

c) Comprovante de pagamento da condenação;

d) Documentos comprobatórios de que o Empregado prestou serviços em prol do Segurado na execução do Objeto Principal;

e) Termo de homologação do acordo e comprovante de pagamento, se houver.

3.3.2. A não formalização da Comunicação do Sinistro tornará sem efeito a Expectativa do Sinistro.

4. PERDA DE DIREITO AO RECEBIMENTO DA INDENIZAÇÃO SECURITÁRIA:

4.1. Além das perdas de direito descritas nas Condições Contratuais desta Apólice, o Segurado perderá o direito à indenização na ocorrência de uma ou mais das seguintes situações:

I. Não cumprimento, por parte do Segurado, das exigências descritas na Cláusula 3 desta Cobertura Adicional.

II. Quando o Segurado deixar de apresentar defesa ou perder prazo para interposição de recurso, for considerado revel, nos termos do artigo 844, parágrafo único da CLT, ou confessar.

III. Nos casos de condenações do Tomador e/ou Segurado no que se refere à dano moral e/ou dano material, assédio moral e/ou sexual e indenizações por acidente do trabalho.

5. RATIFICAÇÃO:

Ratificam-se integralmente as disposições das Condições Contratuais que não tenham sido alteradas pela presente Cobertura Adicional.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PORTARIA DE GESTOR E FISCAL

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **17 de Junho de 2025 às 16:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG-492025, **Código de Validação**: DD27504589.

PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG - 492025
Código de validação: DD27504589

O DIRETOR-GERAL DA PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO, no uso de suas atribuições previstas na PORTARIA – GAB/PGJ – 6265/2024, tendo em vista o que determina o art. 117 da Lei 14.133/2021,

R E S O L V E:

Art. 1º. Designar os servidores, constantes da **tabela 1**, fiscais do **Contrato nº 34/2025**, constante da **tabela 2**, firmada com a Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão, objetivando a contratação emergencial de empresa para a prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados mediante contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6º, da Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, Resolução CNMP nº 283/2024, conforme **Processo Administrativo nº 10634/2025**, de acordo com a proposta da empresa contratada.

Tabela 1

NOME DO SERVIDOR	MATRÍCULA	FUNÇÃO
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	1071386	GESTORA
HELVES PÉRICLES NOGUEIRA E SILVA	1071665	FISCAL REQUISITANTE
PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	1070899	FISCAL ADMINISTRATIVO
DANIELA NASCIMENTO MONTELO	1071575	FISCAL TÉCNICO
THIAGO NUNES DE SOUSA	1071452	FISCAL TÉCNICO
JOSÉ DA SILVA LUCENA	1071469	FISCAL TÉCNICO
LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA	1071397	FISCAL TÉCNICO
DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS	1070278	FISCAL TÉCNICO
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO	1070211	FISCAL TÉCNICO
FRANCISCO TEIXEIRA FILHO	1070017	FISCAL TÉCNICO
ANTÔNIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA	1069129	FISCAL TÉCNICO
ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO	1069095	FISCAL TÉCNICO

Tabela 2

N. CONTRATO	CONTRATADO	CNPJ

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **17 de Junho de 2025 às 16:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG-492025, **Código de Validação**: DD27504589.

34/2025	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A	07.171.299/0001-96

Art. 2º. São atribuições do gestor do contrato, **conforme dispõe os artigos 8º, 9º e 10º do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ:**

Seção V

Do Gestor de Contrato

Art. 8º O gestor do contrato é o gerente funcional, designado pelo Procurador-Geral de Justiça, ou por quem ele delegar, com atribuições administrativas, incluída a função de administrar o contrato, desde sua concepção até a finalização, especialmente:
I - analisar a documentação que antecede o pagamento;
II - analisar os pedidos de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato;
III - analisar eventuais alterações contratuais, após ouvido o fiscal do contrato;
IV - analisar os documentos referentes ao recebimento do objeto contratado;
V - acompanhar o desenvolvimento da execução através de relatórios e demais documentos relativos ao objeto contratado;
VI - decidir provisoriamente a suspensão da entrega de bens ou a realização de serviços;
VII - efetuar a digitalização e armazenamento dos documentos fiscais e trabalhistas da contratada no Portal Nacional de Contratações
Públicas (PNCP);
VIII - exercer outras atividades compatíveis com a função.

Seção VI

Do Fiscal de Contrato

Art. 9º O fiscal de contrato é o servidor designado pelo Procurador-Geral de Justiça, ou por quem ele delegar, para acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços.
§ 1º O fiscal de contrato deve anotar, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas à execução e determinará o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.
§ 2º A verificação da adequação do cumprimento do contrato deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Ato Regulamentar.
§ 3º O fiscal de contrato de obras e serviços de engenharia deverá ter formação nas áreas de engenharia ou arquitetura.
Art. 10. A função de fiscal de contrato deve ser atribuída a servidor com experiência e conhecimento na área relativa ao objeto contratado, designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização dos aspectos administrativos e técnicos do contrato, e especialmente:
I - esclarecer prontamente as dúvidas administrativas e técnicas e divergências surgidas na execução do objeto contratado;
II - expedir, através de notificações e/ou relatório de vistoria, as ocorrências e fazer as determinações e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços;
III - proceder, conforme cronograma físico-financeiro, as medições dos serviços executados e aprovar a planilha de medição emitida pela contratada ou conforme disposto em contrato;
IV - adotar as medidas preventivas de controle dos contratos, inclusive manifestar-se a respeito da suspensão da entrega de bens, a realização de serviços ou a execução de obras;
V - conferir e certificar as faturas relativas às aquisições, serviços ou obras;
VI - proceder as avaliações dos serviços executados pela contratada;
VII - determinar por todos os meios adequados a observância das normas técnicas e legais, especificações e métodos de execução dos serviços exigíveis para perfeita execução do objeto;
VIII - exigir o uso correto dos equipamentos de proteção individual e coletiva de segurança do trabalho;
IX - determinar a retirada de qualquer empregado subordinado direta ou indiretamente à contratada, inclusive empregados de
eventuais subcontratadas, ou das próprias subcontratadas, que, a seu critério, comprometam o bom andamento dos serviços;
X - receber designação e manter contato com o preposto da contratada, e se for necessário, promover reuniões periódicas ou especiais para a resolução de problemas na entrega dos bens ou na execução dos serviços ou das obras;
XI - dar parecer técnico nos pedidos de alterações contratuais;
XII - verificar a correta aplicação dos materiais;
XIII - requerer das empresas testes, exames e ensaios quando necessários, no sentido de promoção de controle de qualidade da execução das obras e serviços ou dos bens a serem adquiridos;
XIV - realizar, na forma do artigo 140 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, o recebimento do

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **17 de Junho de 2025 às 16:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG-492025, **Código de Validação**: DD27504589.

objeto contratado, quando for o caso;
XV - propor à autoridade competente a abertura de procedimento administrativo para apuração de responsabilidade;
XVI - no caso de obras e serviços de engenharia, além das atribuições constantes nos incisos I ao XV:
a) manter pasta atualizada, com projetos, alvarás, ART's do CREA e/ou RRT's do CAU referente aos projetos arquitetônico e complementares, orçamentos e fiscalização, edital da licitação e respectivo contrato, cronograma físico-financeiro e os demais elementos instrutores;
b) visitar o diário de obras, certificando-se de seu correto preenchimento;
c) verificar a correta construção do canteiro de obras, inclusive quanto aos aspectos ambientais;
XVII - outras atividades compatíveis com a função.
§ 1º A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da contratada, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios, e, na ocorrência destes, não implica em corresponsabilidade da Administração ou de seus agentes e prepostos, em conformidade com os artigos 119 e 120 da Lei nº 14.133, de 2021.
§ 2º O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
§ 3º A execução dos contratos deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que compreendam a mensuração dos seguintes aspectos, no que couber:
I - os resultados alcançados em relação à contratada, com a verificação dos prazos de execução e da qualidade demandada;
II - os recursos humanos empregados, em função da quantidade e da formação profissional exigidas;
III - a qualidade e quantidade dos recursos materiais utilizados;
IV - a adequação dos serviços prestados à rotina de execução estabelecida;
V - o cumprimento das demais obrigações decorrentes do contrato; e
VI - a satisfação do público usuário.
§ 4º O fiscal do contrato deverá verificar se houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço e, em caso positivo, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no Capítulo VII do Título III da Lei nº 14.133, de 2021.
§ 5º A conformidade do material a ser utilizado na execução dos serviços deverá ser verificada com o documento da contratada que contenha a relação detalhada deles, de acordo com o estabelecido no contrato, informando as respectivas quantidades e especificações técnicas, tais como marca, qualidade e forma de uso.
§ 6º O descumprimento total ou parcial das responsabilidades assumidas pela contratada, sobretudo quanto às obrigações e encargos sociais e trabalhistas, ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em extinção do contrato, conforme disposto no Capítulo VIII do Título III e no Capítulo I do Título IV, ambos da Lei nº 14.133, de 2021.
§ 7º Na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais das contratações continuadas em regime de dedicação exclusiva de mão de obra ou predominância de mão de obra, exigir-se-á, dentre outras, as seguintes comprovações:
I - no caso de empresas regidas pela Consolidação das Leis Trabalhistas:
a) recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e para os seus empregados, conforme dispõe o artigo 195, §3º, da Constituição Federal, sob pena de rescisão contratual;
b) recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior;
c) pagamento de salários no prazo previsto em Lei, referente ao mês anterior;
d) fornecimento de vale-transporte e auxílio-alimentação, quando cabível;
e) pagamento do 13º salário;
f) concessão de férias e correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei;
g) realização de exames admissionais e demissionais e periódicos, quando for o caso;
h) eventuais cursos de treinamento e reciclagem;
i) encaminhamento das informações trabalhistas exigidas pela legislação, tais como a RAIS e o CAGED;
j) cumprimento das obrigações contidas em convenção coletiva, acordo coletivo ou sentença

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **17 de Junho de 2025 às 16:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG-492025, **Código de Validação**: DD27504589.

normativa em dissídio coletivo de trabalho; e
k) cumprimento das demais obrigações dispostas na CLT em relação aos empregados vinculados ao contrato.
II - No caso de cooperativas:
a) recolhimento da contribuição previdenciária do INSS em relação à parcela de responsabilidade do cooperado;
b) recolhimento da contribuição previdenciária em relação à parcela de responsabilidade da Cooperativa;
c) comprovante de distribuição de sobras e produção;
d) comprovante da aplicação do FATES – Fundo Assistência Técnica Educacional e Social;
e) comprovante da aplicação em fundo de reserva;
f) comprovação de criação do fundo para pagamento do 13º (décimo terceiro) salário e férias; e
g) eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as sociedades cooperativas.
III - No caso de sociedades diversas, tais como as Organizações Sociais Civis de Interesse Público (OSCIP's) e as Organizações Sociais, será exigida a comprovação de atendimento a eventuais obrigações decorrentes da legislação que rege as respectivas organizações.
§ 8º Além do cumprimento do §7º deste artigo, na fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais nas contratações continuadas com dedicação exclusiva de mão de obra, serão realizadas entrevistas, a partir de seleção por amostragem, com os trabalhadores da contratada para verificar as anotações contidas em CTPS, devendo ser observadas, entre outras questões, a data de início do contrato de trabalho, função exercida, a remuneração, gozo de férias, horas extras, eventuais alterações dos contratos de trabalho e, se necessário, fiscalizar o local de trabalho do empregado.

São Luís, data da assinatura digital.

Dê-se ciência e cumpra-se. Publique-se no Boletim Interno Eletrônico.

assinado eletronicamente em 17/06/2025 às 16:26 h (*)

PAULO GONÇALVES ARRAIS
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR-GERAL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATO

Contrato nº 34/2025

Última atualização 23/06/2025

Local: São Luís/MA **Órgão:** ESTADO DO MARANHAO - PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA

Unidade executora: 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

Tipo: Contrato (termo inicial) **Receita ou Despesa:** Despesa **Processo:** 10634/2025

Categoria do processo: Informática (TIC)

Data de divulgação no PNCP: 23/06/2025 **Data de assinatura:** 23/06/2025 **Vigência:** de 24/06/2025 a 23/06/2026

Id contrato PNCP: 05483912000185-2-000047/2025 **Fonte:** Contratosgov Sistemas

Id contratação PNCP: 05483912000185-1-000069/2025

Id CIPI: 111.11-011

Objeto:

Serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

VALOR CONTRATADO

R$ 4.836.580,72

FORNECEDOR:

Tipo: Pessoa jurídica **CNPJ/CPF:** 07.171.299/0001-96 Consultar sanções e penalidades do fornecedor

Nome/Razão social: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

Arquivos Histórico

Nome	Data
CONTRATO_INICIAL	23/06/2025

Exibir: 5 | 1-1 de 1 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PUBLICAÇÃO_PNCP_CONTRATAÇÃO

Ato que autoriza a Contratação Direta nº 201/2025

Última atualização 18/06/2025

Local: São Luís/MA **Órgão:** ESTADO DO MARANHAO - PROCURADORIA GERAL DA JUSTICA

Unidade compradora: 925129 - PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO

Modalidade da contratação: Dispensa **Amparo legal:** Lei 14.133/2021, Art. 75, VIII

Tipo: Ato que autoriza a Contratação Direta **Modo de disputa:** Não se aplica **Registro de preço:** Não

Fonte orçamentária: Não informada

Data de divulgação no PNCP: 18/06/2025 **Situação:** Divulgada no PNCP

Id contratação PNCP: 05483912000185-1-000069/2025 **Fonte:** Compras.gov.br

Objeto:

Serviços continuados na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão

VALOR TOTAL ESTIMADO DA COMPRA

R$ 2.111.195.724,24

VALOR TOTAL HOMOLOGADO DA COMPRA

R$ 4.836.580,72

Itens Arquivos Histórico

Número	Descrição	Quantidade	Valor unitário estimado
1	Central de Serviços de TIC Central de Serviços de TIC	13	R$ 1.644.442,20
2	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC) Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	13	R$ 2.805.225,00
3	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC) Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	5307	R$ 386.913,52

Exibir: 5 | 1-3 de 3 itens | Página: 1

Voltar

PORTAL NACIONAL DE CONTRATAÇÕES PÚBLICAS

Criado pela Lei nº 14.133/21, o Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) é o sítio eletrônico oficial destinado à divulgação centralizada e obrigatória dos atos exigidos em sede de licitações e contratos administrativos abarcados pelo novel diploma.

É gerido pelo Comitê Gestor da Rede Nacional de Contratações Públicas, um colegiado deliberativo com suas atribuições estabelecidas no Decreto nº 10.764, de 9 de agosto de 2021.

O desenvolvimento dessa versão do Portal é um esforço conjunto de construção de uma concepção direta legal, homologado pelos indicados a compor o aludido comitê.

A adequação, fidedignidade e corretude das informações e dos arquivos relativos às contratações disponibilizadas no PNCP por força da Lei nº 14.133/2021 são de estrita responsabilidade dos órgãos e entidades contratantes.

https://portaldeservicos.gestao.gov.br

0800 978 9001

AGRADECIMENTO AOS PARCEIROS

BID Banco Interamericano de Desenvolvimento

Enap Escola Nacional de Administração Pública

Serpro

SEBRAE

Texto destinado a exibição de informações relacionadas à **licença de uso**.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CONTRATO_34_2025_ASSINADO

CONTRATO Nº 34/2025, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DENOMINADOS CENTRAL DE SERVIÇOS, ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, MONITORAMENTO TECNOLÓGICO EM REGIME 24X7, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, BASEANDO-SE NAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE TIC, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº 1070173, e de outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN – Quadra 02 – Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Ed. Executivo Office Tower, 17° Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 – Brasília-DF, doravante denominada CONTRATADA, aqui representada legalmente pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, inscrito no CPF nº 525.xxx.xxx-91, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 10634/2025** que instruiu a contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6º, da Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, Resolução CNMP nº 283/2024, e ainda conforme as cláusulas e condições adiante avençadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.O presente instrumento tem como objeto contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e neste instrumento.

2.Objeto da contratação:

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 1 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

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

3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
3.1. O Termo de Referência;
3.2. A Proposta do contratado;
3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
4. Descrição dos serviços consta no item 5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

1. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, **com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026**, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

1.O valor mensal **estimado** da contratação é de **R$ 403.048,39** (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos), perfazendo o valor total estimado anual de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Função: 03 – Essencial à Justiça

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 2 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 33.90.40.10 Suporte de Usuário de TIC

Fonte: 1500.1010000

Nota de Empenho nº 2025NE001794, datada de 16/06/2025

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3 do Termo de Referência, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados acordados;

1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 do Termo de Referência, intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

1.5. RECEBIMENTO

1.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

1.5.1.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

1.5.1.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

1.5.1.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 3 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1.5.1.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

1.5.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

1.5.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

1.5.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

1.5.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

1.5.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

1.5.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

1.5.7.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.7.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

1.5.7.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

1.5.7.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

1.5.7.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

1.5.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

1.5.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 4 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

1.5.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

1.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7 do Termo de Referência: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

1.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Contrato;
1.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
1.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
1.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

1.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
1.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
1.11.1. O prazo de validade;
1.11.2. A data da emissão;
1.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
1.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
1.11.5. O valor a pagar; e
1.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
1.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
1.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 5 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
1.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
1.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
1.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

1.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 5.1.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49 do Termo de Referência.
1.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
1.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ – Ajuste NMSE}$$

1.21.1. Onde:
1.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
1.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
1.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
1.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
1.23. Não haverá nenhuma espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
1.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Contrato, com os documentos de aceite.
1.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 6 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.
1.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
1.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
1.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
1.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

8. O reajuste será realizado por apostilamento;

9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade **SEGURO-GARANTIA**, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 7 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

anual do contrato.
2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
3. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 5 desta cláusula.
5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e
6.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 6, observada a legislação que rege a matéria.
8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.
9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
13. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
13.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4°, da Lei n.° 14.133, de 2021).
13.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 8 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

as cláusulas do contrato;
15. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
16. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
17. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.
20. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.
21. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência
22. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
23. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com o item 8.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.
5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.
6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e,

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 9 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.

1. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
2. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
5. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
6. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
7. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.
8. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
9. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.
10. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.
11. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.
12. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
13. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.
14. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.
15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
16. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
17. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 10 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

18. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

19. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

20. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

21. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

22. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 11 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC duran-

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 12 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

te a execução do contrato.

22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Contrato.

25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Contrato.

34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, de-

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 13 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

sempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 14 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.

53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual, elaborados durante a prestação dos serviços.

56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos neste Contrato.

58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Contrato, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4) do Termo de Referência, passíveis de mensuração de tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei n° 14.133/2021, a Contratada que:

1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 15 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.2 a 1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.5 a 1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 1.2 a 1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
2.4. Multa:
2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
2.4.3. Compensatória, para as infrações previstas nos subitens 1.5 a 1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 1.1, 1.2 e 1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 16 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria-Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “9” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “8” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL
1. Seguir as disposições constantes do subitem “7.3” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO
1. Nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, o presente Contrato poderá ser extinto:

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 17 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

3.3. Indenizações e multas.

3.4. O contrato poderá ser rescindido mediante notificação por escrito, no caso de conclusão do procedimento licitatório regular para contratação definitiva dos serviços ora contratados, sem que assista à contratada direito a qualquer tipo de indenização, observado o pagamento das obrigações contratuais já devidamente executadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES

1.É vedado à CONTRATADA:

1.1.Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

1.2.Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

2. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

2.1. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente Contrato fundamenta-se no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no ATOREG – 472021, Resolução CNMP nº 283/2024, e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67, DE 8 de julho 2021, vinculando-se ao Processo Administrativo nº 10634/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

2. A CONTRATADA será responsável ainda, por observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Instrumento.

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 18 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014728, e o código: 5OT773J3

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação deste deste Contrato no sítio www.mpma.mp.br e no Portal Nacional de Compras Públicas(www.pncp.gov.br), nos termos dos arts. 91 e 94 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA– OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 19 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.
O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
Os contratos e convênios de que trata o § 1° do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Luís/MA, data da assinatura eletrônica.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
PAULO GONÇALVES ARRAIS
Diretor-Geral

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
CARLOS ALBERTO FREITAS
Diretor

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 20 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.2584014288, e o código: 5OT773J3

Documento assinado eletronicamente por: PAULO GONÇALVES ARRAIS, CPF/CNPJ nº 859.809.942-20, como Contratante.
Assinado em: 23/06/2025, às 11:56, através do e-mail pauloarrais@mpma.mp.br, pelo ip 2804:1b2:ab43:6eb9:a1aa:fbfa:14bf:cc23

Documento assinado eletronicamente por: CARLOS ALBERTO FREITAS, CPF/CNPJ nº 525.929.526-91, como Contratada.
Assinado em: 23/06/2025, às 11:42, através do e-mail comercial@centralit.com.br, pelo ip 189.112.124.113

O processo de acolhimento das assinaturas foi finalizado em: 23/06/2025, às 11:42, onde todos os envolvidos assinaram eletronicamente este documento.

A autenticidade do documento pode ser verificada no site: https://signgov.com.br/verificaautenticidade, informando o processo: 2025.25840147288 e o código: 5OT773J3

O original deste documento é eletrônico e foi assinado digitalmente por todos os envolvidos listados nas últimas páginas deste documento. Esta é a Página 21 de 21
Para verificar a autenticidade desta cópia impressa, acesse o site https://signgov.com.br/verificaautenticidade e informe, processo: 2025.25840147288, e o código: 5OT773J3

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Anexo de movimentação: NOTA DE EMPENHO

Ano Base: 2025

Unidade Gestora
070101 Procuradoria Geral da Justiça

Número
2025NE001794

Data Referência
13/06/2025

Gestão
00001 Gestão Geral

Processo
106342025

Nota Empenho Original

Evento
400010 RC09-Emissão de Empenho da Despesa

Referência Legal
Lei 8666/93 art.24

Pré-Empenho

Credor
07.171.299/0001-96 CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA

Modalidade Empenho
Estimativo

Empenho Centralizado
Não

Endereço Credor

Valor
512.334,96 (Quinhentos e Doze Mil Trezentos e Trinta e Quatro Reais e Noventa e Seis Centavos)

Grupo Programação Financeira
003 Outras Despesas Correntes

Tipo Prestação Contas

Tipo Contrato

Modalidade Licitação
06 Dispensa de Licitação

Transação
0540 Nota Empenho

Obedece Ordem Cronológica
Sim

Complemento

Unidade Gestora Nota Descentralização Crédito

Nota Descentralização Crédito

Gestão Nota Descentralização Crédito

Contrato SICOP

Histórico
Despesa com a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

Classificação Orçamentária

Esfera
Fiscal

Unidade Orçamentária
07101

Programa Trabalho
03 091 0337 2963 023601

Função
03 Essencial à Justiça

Subfunção
091 Defesa da Ordem Jurídica

Programa
0337 Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação
2963 Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação
023601 INFORMÁTICA

Fonte Recurso
1.5.00.101000 Recursos não Vinculados de Impostos - Fonte 1500.1010000

Natureza Despesa
33.90.40.10 Suporte de Usuário de TIC

Cronograma Desembolso

Janeiro	**Fevereiro**	**Março**	
Abril	**Maio**	**Junho**	512.334,96
Julho	**Agosto**	**Setembro**	
Outubro	**Novembro**	**Dezembro**	

Descrição Itens

Item	Cód. Material	Qtd	Especificação	Unidade Medida	Valor Unitário	Valor Total

Danilo José de Castro Ferreira
Ordenador Primário

Paulo Gonçalves Arrais
Ordenador Secundário

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-DG - 38842025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **16 de Junho de 2025 às 11:25 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-DG-38842025, **Código de Validação**: 4238F48C09.

Diretoria Geral

DESPACHO-DG - 38842025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 4238F48C09

Assunto: ASSINATURA DE EMPENHO
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À CPL,

Encaminho os autos com assinatura da(s) Nota(s) de Empenho 2025NE001794, referente à despesa com a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

assinado eletronicamente em 13/06/2025 às 15:16 h (*)

TATIANA ALVES DE PAULA
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

assinado eletronicamente em 16/06/2025 às 11:25 h (*)

PAULO GONÇALVES ARRAIS
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR-GERAL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4752025

(*) Documento assinado eletronicamente por **CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA** em **13 de Junho de 2025 às 09:38 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CPL-4752025, **Código de Validação**: 280FDAD53A.

Comissão Permanente de Licitação

DESPACHO-CPL - 4752025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 280FDAD53A
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Assunto: Dispensa de Licitação – Serviços de Tecnologia da Informação (TI)

À Coordenadoria de Orçamento e Finanças,

Em atenção ao DECISÃO-DG - 3172025, de ordem, encaminho os autos à COF para a emissão da respectiva Nota de Empenho, nos termos do item "2" do despacho acima citado.

Em seguida, retornem os autos a esta Comissão Permanente de Contratação para a elaboração do termos contratual, nos moldes do item "3" da DECISÃO-DG – 3172025.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 13/06/2025 às 09:38 h (*)
CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ASSESSOR TÉCNICO II

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-COF - 18852025

(*) Documento assinado eletronicamente por **TATIANA ALVES DE PAULA** em **12 de Junho de 2025 às 14:53 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-COF-18852025, **Código de Validação**: 73BA42891F.

Coordenadoria de Orçamento e Finanças

DESPACHO-COF - 18852025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 73BA42891F

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Ao Diretor Geral,

Tratam os autos de despesa com Service Desk, classificada, de acordo com as normas orçamentárias vigentes, conforme o quadro a seguir:
Unidade Orçamentária: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.000000

A despesa em tela tem compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, além de adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual nº 12.466, de 27/12/2024, e seus créditos adicionais e remanejamentos internos, que fixaram, durante o exercício de 2025, o montante de até R$ 15.500.000,00 para a subação acima mencionada, e que, após dedução desta e de outras demandas, apresenta, nesta data, saldo de R$ 401.525,79.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 12/06/2025 às 14:53 h (*)

TATIANA ALVES DE PAULA
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1658/1694 e-mail: cof@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DECISÃO-DG - 3172025

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **12 de Junho de 2025 às 13:45 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DECISÃO-DG-3172025, **Código de Validação**: 7B13142BB4.

DECISÃO-DG - 3172025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 7B13142BB4

Assunto: Pedido de formalização de contrato emergencial.
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI)

Trata-se de processo administrativo instaurado a partir do MEMO-CMTI-632025, por meio do qual a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) apresenta a justificativa para solicitar autorização para **contratação emergencial**, por dispensa de licitação, de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).

A presente contratação terá vigência de 12 (doze) meses, com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026, no valor mensal estimado de R$ 403.048,39 (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos) e **valor total estimado de R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, cinquentos e oitenta reais e setenta e dois centavos), **conforme versões finais do Termo de Referência** (ID 9323649) **e da minuta do contrato** (ID 3805242), ambas ajustadas com as sugestões contidas no parecer jurídico (PARECER-DGAJA-2292025) da Assessoria Jurídica da Administração (ASSJUR).

No mencionado parecer jurídico, a ASSJUR, em síntese, manifesta-se pela viabilidade juridica da contratação direta da empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, para prestação do referido serviço, com fundamento no art. 75, inciso VIII da Lei n.º 14.133/2021 e pela aprovação da minuta do contrato nos termos do art. 53 da aludida lei.

Por fim, os autos vieram da Diretoria da Secretaria Administrativo-Financeira (SEAF) para fins de autorização, conforme DESPACHO-SEAF-20222025.

(*) Documento assinado eletronicamente por **PAULO GONÇALVES ARRAIS** em **12 de Junho de 2025 às 13:45 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DECISÃO-DG-3172025, **Código de Validação**: 7B13142BB4.

Diante do exposto, considerando as informações e documentos contidos nos autos:

1. Acolho e adoto o referido parecer jurídico (PARECER-DGAJA-2292025) da Assessoria Jurídica da Administração (ASSJUR).

2. Autoriza-se a celebração do contrato a ser firmado com a empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, para prestação de serviços na área de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk) no âmbito do MPMA, pelo prazo de 12 (doze) meses, com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026, no valor mensal estimado de R$ 403.048,39 (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos) e valor total estimado anual de R$ 4.836.580,72 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, cinquentos e oitenta reais e setenta e dois centavos), conforme versão final da minuta do contrato anexada ao ID 3805242.

2. Encaminhem-se os autos à **Coordenadoria de Orçamento e Finanças (COF)** para emissão da respectiva Nota de Empenho visando a cobertura da despesa pleiteada para o exercício financeiro de 2025, vez que existe dotação orçamentária suficiente, consoante DESPACHO-COF-17252025;

3. Por fim, determino o encaminhamento dos autos à **Comissão Permanente de Licitação (CPL)** para adoção das demais providências devidas em conformidade com a lei.

assinado eletronicamente em 12/06/2025 às 13:45 h (*)

PAULO GONÇALVES ARRAIS
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR-GERAL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 20222025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **12 de Junho de 2025 às 11:30 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-20222025, **Código de Validação**: F8616350C5.

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 20222025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: F8616350C5

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Ao Diretor-Geral,

Após MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA, conforme solicitação da Assessoria Jurídica, encaminhem-se os autos à consideração de Vossa Senhoria, solicitando autorização para contratação da empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, visando à prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, pelo período de 12 (doze) meses, **com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026**, no valor total estimado de **R$ 4.836.580,72 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos)**, mediante dispensa de licitação, com fulcro no Art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no Ato Regulamentar n° 47/2021, Resolução CNMP nº 283/2024, e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67/2021, e nos termos do parecer jurídico, anexo PARECER-DGAJA – 2292025.

assinado eletronicamente em 12/06/2025 às 11:30 h (*)
RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

SICAF ATUALIZADO

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**07.171.299/0001-96**	DUNS®:	**678328703**
Razão Social:	**CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A**		
Nome Fantasia:	**CENTRAL IT**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**26/05/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**01/12/2025**	**Automática**
FGTS		Validade:	**06/07/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**06/12/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**07/09/2025**	
Receita Municipal	(Isento)		

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 471.XXX.XXX-87 Nome: DAIRE MARCIA DE SOUSA

Ass: _____

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4642025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **12 de Junho de 2025 às 10:33 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CPL-4642025, **Código de Validação**: 1646F936D8.

Comissão Permanente de Licitação

DESPACHO-CPL - 4642025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 1646F936D8

Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Assunto: Dispensa de Licitação – Serviços de Tecnologia da Informação (TI)

À Secretaria Administrativo-Financeira,

Encaminho os autos com a MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA, feitas as alterações requisitadas no PARECER-DGAJA - 2292025, nos termos do TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4) e do DESPACHO-SEAF - 19952025.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 12/06/2025 às 09:50 h (*)
CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ASSESSOR TÉCNICO II

assinado eletronicamente em 12/06/2025 às 10:33 h (*)
CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
ANALISTA MINISTERIAL
PRESIDENTE CPL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

MINUTA DO CONTRATO AJUSTADA

MINUTA

CONTRATO Nº XX/2025, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DENOMINADOS CENTRAL DE SERVIÇOS, ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, MONITORAMENTO TECNOLÓGICO EM REGIME 24X7, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, BASEANDO-SE NAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE TIC, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº 1070173, e de outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN – Quadra 02 – Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Ed. Executivo Office Tower, 17° Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 – Brasília-DF, doravante denominada CONTRATADA, aqui representada legalmente pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, inscrito no CPF nº 525.xxx.xxx-91, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 10634/2025** que instruiu a contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6°, da Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, Resolução CNMP nº 283/2024, e ainda conforme as cláusulas e condições adiante avençadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.O presente instrumento tem como objeto contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e neste instrumento.

2.Objeto da contratação:

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

3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
3.1. O Termo de Referência;
3.2. A Proposta do contratado;
3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
4. Descrição dos serviços consta no item 5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

1. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, **com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026**, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

1.O valor mensal **estimado** da contratação é de **R$ 403.048,39** (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos), perfazendo o valor total estimado anual de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Função: 3 – Essencial à Justiça

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 3390 – Despesas Correntes – Outras Despesas Correntes

Fonte: 1.5.00.000000

Fonte: 1.7.90.000000

Nota de Empenho nº _____, datada de __/__/____

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3 do Termo de Referência, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados acordados;

1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 do Termo de Referência, intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

1.5. RECEBIMENTO

1.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

1.5.1.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

1.5.1.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

1.5.1.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os

indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1.5.1.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

1.5.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

1.5.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

1.5.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

1.5.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

1.5.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

1.5.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

1.5.7.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.7.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

1.5.7.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

1.5.7.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

1.5.7.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

1.5.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

1.5.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

1.5.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

1.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7 do Termo de Referência: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

1.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Contrato;
1.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
1.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
1.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

1.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
1.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
1.11.1. O prazo de validade;
1.11.2. A data da emissão;
1.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
1.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
1.11.5. O valor a pagar; e
1.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
1.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
1.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

1.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
1.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
1.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
1.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

1.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 5.1.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49 do Termo de Referência.
1.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
1.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ – Ajuste NMSE}$$

1.21.1. Onde:
1.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
1.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
1.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
1.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
1.23. Não haverá nenhuma espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
1.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Contrato, com os documentos de aceite.
1.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

1.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.
1.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
1.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
1.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
1.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

8. O reajuste será realizado por apostilamento;

9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade **SEGURO-GARANTIA**, em valor correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor

anual do contrato.
2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por mais 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.
3. A apólice do seguro-garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.
4. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 5 desta cláusula.
5. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.
6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
6.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
6.2. Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração ao contratado; e
6.3. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.
7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 6, observada a legislação que rege a matéria.
8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica, indicada pela contratante, no Banco do Brasil SA, com correção monetária.
9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.
10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.
11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.
12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
13. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.
13.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4°, da Lei n.° 14.133, de 2021).
13.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.
14. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas

as cláusulas do contrato;
15. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.
16. A garantia somente será liberada ante a comprovação de que o contratado pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação, sendo que, caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia deverá ser utilizada para o pagamento dessas verbas trabalhistas, incluindo suas repercussões previdenciárias e relativas ao FGTS, observada a legislação que rege a matéria;
17. Também poderá haver liberação da garantia se a empresa comprovar que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho;
18. Por ocasião do encerramento da prestação dos serviços contratados, a Administração Contratante poderá utilizar o valor da garantia prestada para o pagamento direto aos trabalhadores vinculados ao contrato no caso da não comprovação: (1) do pagamento das respectivas verbas rescisórias ou (2) da realocação dos trabalhadores em outra atividade de prestação de serviços.
19. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções ao contratado.
20. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.
21. A garantia de execução é independente de eventual serviço prevista especificamente no Termo de Referência
22. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
23. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos ao CONTRATADO, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor global do contrato.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com o item 8.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.
5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.
6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e,

após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.

1. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
2. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
5. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
6. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
7. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.
8. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
9. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.
10. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.
11. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.
12. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
13. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.
14. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.
15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
16. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
17. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de

habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

18. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

19. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

20. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

21. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

22. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC duran-

te a execução do contrato.

22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Contrato.

25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Contrato.

34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, de-

sempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.
53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.
54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.
55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual, elaborados durante a prestação dos serviços.
56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.
57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos neste Contrato.
58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.
59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Contrato, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.
60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.
61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.
62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.
63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.
64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4) do Termo de Referência, passíveis de mensuração de tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei n° 14.133/2021, a Contratada que:
1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;
1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

1.3. Der causa à inexecução total do contrato;
1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.2 a 1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.5 a 1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 1.2 a 1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
2.4. Multa:
2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
2.4.3. Compensatória, para as infrações previstas nos subitens 1.5 a 1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 1.1, 1.2 e 1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do

art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):
4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria-Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “9” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “8” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL
1. Seguir as disposições constantes do subitem “7.3” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO
1. Nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, o presente Contrato poderá ser extinto:

1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

3.3. Indenizações e multas.

3.4. O contrato poderá ser rescindido mediante notificação por escrito, no caso de conclusão do procedimento licitatório regular para contratação definitiva dos serviços ora contratados, sem que assista à contratada direito a qualquer tipo de indenização, observado o pagamento das obrigações contratuais já devidamente executadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES

1.É vedado à CONTRATADA:

1.1.Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

1.2.Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

2. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

2.1. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente Contrato fundamenta-se no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no ATOREG – 472021, Resolução CNMP nº 283/2024, e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67, DE 8 de julho 2021, vinculando-se ao Processo Administrativo nº 10634/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

2. A CONTRATADA será responsável ainda, por observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação deste deste Contrato no sítio www.mpma.mp.br e no Portal Nacional de Compras Públicas(www.pncp.gov.br), nos termos dos arts. 91 e 94 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA– OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso,

data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Luís/MA, data da assinatura eletrônica.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
PAULO GONÇALVES ARRAIS
Diretor-Geral

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
CARLOS ALBERTO FREITAS
Diretor

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD (4)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

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

Lote	ID	Bens/Serviços	CATSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.3. O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1.2 e com as disposições legais aplicáveis.

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

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

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

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

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

2.3.2. Execução: suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços e execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL;

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

2.4. Diante do encerramento iminente do contrato n. 42/2024, cuja prorrogação foi inviabilizada por imposições indevidas da contratada e da impossibilidade de conclusão tempestiva de nova licitação, a presente contratação emergencial visa assegurar a manutenção integral da infraestrutura crítica de TIC, conforme fundamentos descritos no item a seguir.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

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

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

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

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 42/2024, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA".

3.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online,

computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

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

- 3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
  - 3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
  - 3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
  - 3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
  - 3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
  - 3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
  - 3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
  - 3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
  - 3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);
  - 3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- 3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
  - 3.1.5.4.1. Raposa;
  - 3.1.5.4.2. São José de Ribamar;
  - 3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
  - 3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;
  - 3.1.5.4.5. PJECCA;
  - 3.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
  - 3.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.
- 3.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):
  - 3.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- 3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
  - 3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
  - 3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;

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

3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;

3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);

3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;

3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;

3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;

3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;

3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;

3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;

3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;

3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;

3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;

3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

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

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

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

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

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;
3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;
3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;
3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

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

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

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

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

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

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

suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

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

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

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

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

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

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

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

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

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

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

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

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.

3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.

3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.

3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de

tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

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

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

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

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

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

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente,*

mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de infraestrutura, entre outros, descritos no item 4.2, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

4.1.1. De forma presencial e remota:

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

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA
4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL
4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira
4.1.1.1.4. PJECCA
4.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS
4.1.1.1.6. CCA/ESMP
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. RAPOSA
4.1.1.1.9. RIBAMAR
4.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
4.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado

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

4.1.2. Somente de forma remota:

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

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

4.1.3. Os técnicos de N1 serão lotados no ambiente da CONTRATANTE, no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA).

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

4.1.4.1. Sede da PGJ-MA
4.1.4.2. CCA/ESMP
4.1.4.3. PJ CAPITAL
4.1.4.4. IMPERATRIZ
4.1.4.5. TIMON
4.1.4.6. CAXIAS
4.1.4.7. BALSAS
4.1.4.8. SANTA INÊS
4.1.4.9. PEDREIRAS
4.1.4.10. BACABAL

4.1.5. Os técnicos de N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

4.1.5.1. Os técnicos de N3 poderão atuar lotados nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA, a exceção dos perfis, a saber: Analista de Infraestrutura e Redes (3o nível); Analista de Segurança de TIC (3o nível); Analista de Sistemas Operacionais (3o nível); e, Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3o nível).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

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

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

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);

5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;

5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;

5.1.1.1.4. E-mail;

5.1.1.1.5. Chatbot; e,

5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10.

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

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

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento.

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

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.

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

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.

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

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

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

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

Tabela - Horário de Atendimento

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

5.2.3. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.

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

5.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	**Quantidade**
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2465 (dois mil quatrocentos e sessenta e cinco)
Total	**2777 (dois mil setecentos e setenta e sete)**

5.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10

Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	27

5.2.5.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias

Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.5.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

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

5.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
4biz (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.5.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade

PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

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

5.2.5.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	Arquitetura	Banco de Dados	Criticidade
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		

Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		

Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA

5.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024

Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.5.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)

Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 físicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

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

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

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

5.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

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

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

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

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

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

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

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

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

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Banco de Dados.

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

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

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

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

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

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

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

5.3.10. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6. **CHATBOT**

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

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.

5.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

5.6.1.3. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

5.6.2. Componentes da Solução

5.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

5.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria

e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

5.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

5.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

5.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

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

5.6.5. Hub de Inteligência Artificial

5.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

5.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

5.6.6. Hub de Análise de Dados

5.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

5.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

5.6.7. Hub de Analytics

5.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

5.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

5.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

5.6.8. Hub de Integração

5.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

5.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

5.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot

5.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.

5.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.

5.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

5.7. ATENDIMENTO NÍVEL 3

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

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

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

5.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

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

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

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento:	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e

	administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

	possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	

5.8. **SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO**

5.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.

5.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

5.9. **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO**

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

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;

5.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.10. OPERAÇÃO ASSISTIDA

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

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

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

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

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

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

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

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

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;

5.10.4.5.2. Topologia da solução;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.11. PROCESSOS ITIL v3

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

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

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

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

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

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

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

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

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

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

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

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

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

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

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

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

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e

problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2019

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

5.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

5.13.3.1. *"(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;"*

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

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

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

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

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

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

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

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os técnicos de N1 e N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA;

6.1.1.5. Os técnicos de N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 3.1.4, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de

habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.4. **REQUISITOS TEMPORAIS**

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

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

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

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

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

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança

adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

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

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

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

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

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

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

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

6.6. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

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

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

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

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

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

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

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

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

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

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

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

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM 4Biz, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

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

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

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

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

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

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

6.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

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

6.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais,

endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

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

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

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

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

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

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

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

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

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.8.7. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma

que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

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

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

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

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

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

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

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

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

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

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.

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

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

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

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

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

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

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

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

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

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

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

6.10.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

6.10.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade

Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

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

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

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

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

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

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

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

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

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

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

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

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

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

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

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

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

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

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 6.4.1;

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

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

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

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

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

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

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento

<table>
<tr><td colspan="2">dos Níveis Mínimos de Serviços.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:
Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;
Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;
Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;
Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;
Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA;
Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados;
Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;
Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;</td></tr>
</table>

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o	

mesmo não está disponível;
Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;
Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:

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

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de

cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: ● ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; ● MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002.	curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;

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

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

• Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. • Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha

<table>
<tr><td colspan="2">Server e Unix e Active Directory.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em:
Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores.
Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
MCSE;
Cisco Certified Network Associate Routing and Switching;
LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Estabelecer as especificações de rede;
Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança;
Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento;
Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);
Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;
Suporte à correção de problemas de software nos servidores;
Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;</td></tr>
</table>

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

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações:	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; ● CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da

Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.	

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;
Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);
Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;
Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);
Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).
Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;
Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;
Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)

<table>
<tr><td colspan="2">Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Founda on ou superior;
Certificação em VMware.
Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;
Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Perfil - Analista de Backup (3º Nível)</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><th>Experiência/Qualificação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup;
Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup.
Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><th>Formação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Principais Responsabilidades</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup;
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><th>Experiência/Qualificação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS.
Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><th>Formação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Principais Responsabilidades</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

<table>
<tr><th colspan="2">Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.</td></tr>
<tr><th>Experiência/Qualificação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server.
Conhecimento avançado em banco de dados.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><th>Formação</th><th>Modo de Comprovação</th></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
OCA-MySQL ou OCP-MySQL;
MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><th colspan="2">Principais Responsabilidades</th></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;
Manutenção e validação de stored procedures, views, functions e triggers em bases de dados;
Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;
Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;
Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;
Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;
Administração e suporte de ferramenta ETL;</td></tr>
</table>

Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs; Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de	

contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas;
Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA;
Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);
Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);
Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;
Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;
Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;
Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de

empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

7.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

7.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

7.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.

7.3. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

8.1.1. Conforme o item 6.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.7.3.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e

condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas,</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

					planejamento técnico, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	apenas, o trabalho técnico (operacional) realizado pela contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada, com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.
8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.
8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.10. ADVERTÊNCIAS
8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.
8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.
8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.11. MULTAS
8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.
8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.
8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.
8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.
8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.
8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.
8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.
8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.
8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.
8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO
8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:
8.8.1.1.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;
8.8.1.1.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

8.8.1.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

8.8.1.1.4. Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

8.8.1.1.5. Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

8.8.1.1.6. Elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

8.8.1.1.7. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

8.8.1.1.8. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Setorial e do Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.1.1.9. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

8.8.1.1.10. Encaminhar formalmente as demandas à contratada;

8.8.1.1.11. Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

8.8.1.1.12. Encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada;

8.8.1.1.13. Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

8.8.1.1.14. Autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada;

8.8.1.1.15. Encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual;

8.8.1.1.16. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações
8.8.2.1.2. pertinentes às suas competências;

8.8.2.1.3. Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

8.8.2.1.4. Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

8.8.2.1.5. Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

8.8.2.1.6. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

8.8.2.1.7. Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

8.8.2.1.8. Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;

8.8.2.1.9. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.2.1.10. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Requisitante;

8.8.2.1.11. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.12. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.13. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

8.8.2.1.14. Encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;

8.8.2.1.15. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da
8.8.2.1.16. necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.2.1.17. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.18. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

8.8.3.1.2. Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

8.8.3.1.3. Examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

8.8.3.1.4. Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao

8.8.3.1.5. descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.6. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.3.1.7. Verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.8. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

8.8.3.1.9. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.3.1.10. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.3. Encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

8.8.4.1.4. Apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.7. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato..

8.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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

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

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de

	trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Direcionado**: Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.

9.3.8.7.5. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 6.4.1.

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	Definição
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos,	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere

	contados a partir do registro do chamado no sistema.		ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

9.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.2.2. Além dos indicadores das Tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando		0,5% (meio por cento) do valor fixado na

	as políticas de segurança do CONTRATANTE.		respectiva OS
TS6	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

	CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		

9.3.10.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.11.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
9.3.11.1.2. Serviços de Segurança;
9.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.11.1.5. Solução de Backup;
9.3.11.1.6. Solução de Storage;
9.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.11.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.11.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

9.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

9.3.11.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);

9.3.11.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;

9.3.11.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.11.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA	
Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (hardware - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral.

mensal)	Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.

Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.11.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.11.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.11.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

9.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.11.7.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.11.7.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Operação Assistida", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.
Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.11.7.4.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ	Operação e	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de	Por	0,3% (três décimos por cento) do

2	Monitoramento da Infraestrutura	acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore.	ocorrência	valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em horários fora do expediente administrativo do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto

		servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.		percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega

TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor

		Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.		fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de

				Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.4. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica

prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;
9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
9.5.11.5. O valor a pagar; e
9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores

eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

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

9.5.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

9.6.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

9.6.2. Em atendimento ao art. 98 da Lei nº 14.133/2021, a contratada deverá prestar garantia de 5% (cinco por cento) sobre o valor anual do contrato, considerando tratar-se de serviço contínuo com vigência de 12 (doze) meses.

9.6.3. O percentual fixado leva em conta a criticidade dos serviços contratados — que envolvem atendimento técnico em regime 24x7, operação da Central de Serviços de TIC e suporte à

infraestrutura essencial à continuidade dos serviços institucionais — bem como os riscos operacionais e administrativos decorrentes de eventual inadimplemento.

9.6.4. A garantia será prestada pela modalidade seguro-garantia, por opção da Contratada, conforme previsto no art. 96 da Lei nº 14.133/2021.

9.6.5. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

9.6.6. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

9.6.8. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

9.6.8.1. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 12 (doze) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

9.6.8.2. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste termo de referência, devendo conter:

9.6.8.2.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste termo de referência;

9.6.8.2.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;

9.6.8.2.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste termo de referência.

9.6.8.3. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

9.6.8.4. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal dos serviços.

9.6.8.5. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 12 (doze) meses.

9.6.8.6. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada.

10.2. A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao processo, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidad**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**

Único					**e**		
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALOR MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: ● Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; ● Serviços *Microsoft* ● Serviços de Banco de Dados; ● Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; ● Serviços de Segurança de TI; ● Serviços de suporte às Aplicações; ● Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; ● Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; ● Infraestrutura Física de *Data Center*; ● Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; ● Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALOR MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

10.3. A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços, que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

10.4. Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo

1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento;

12.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

12.10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, diante da caracterização de situação de emergência devidamente motivada, que exige pronta resposta da Administração Pública para evitar a interrupção de serviço público essencial e continuado, cujo contrato em vigor encontra-se em fase final e sem possibilidade de prorrogação, em razão da recusa da atual contratada em manter as condições pactuadas e da ausência de tempo hábil para a realização de novo certame licitatório.

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades

institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk), ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7.

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. **FORMA DE FORNECIMENTO**

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.2.2. A contratação emergencial será formalizada por instrumento contratual com vigência de até 12 (doze) meses, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação contratual, salvo nova caracterização de situação emergencial superveniente e justificativa formal.

13.3. **DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS DO FORNECEDOR**

13.3.1. Para fins de instrução da contratação direta, deverão ser apresentados:

13.3.1.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.3.1.2. Comprovação de qualificação técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.3.1.5. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.3.2. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.3.3.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

13.3.3.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

13.3.3.1.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

13.3.3.1.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

13.3.3.1.3.1. Prestação de serviços de Central de Serviços (Service Desk) estruturada em múltiplos níveis de atendimento (N1, N2 e N3), contemplando suporte técnico remoto e presencial, bem como operação assistida e monitoramento de infraestrutura de TIC.

13.3.3.1.3.2. Atendimento a um universo mínimo de 1.000 (mil) usuários, com registro e gestão de chamados por ferramenta de ITSM (*Information Technology Service Management*), com controle por SLA.

13.3.3.1.3.3. Execução em ambiente de missão crítica, com operação em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

13.3.3.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.3.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.3.3.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

13.4. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.4.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.4.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.4.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.4.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação.".

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo Thiago Nunes de Sousa José da Silva Lucena Ricardo Augusto Martins Coelho Alan Robert da Silva Ribeiro Francisco Teixeira Filho Leonardo Dorneles Figueiredo Silva Diego Walisson Pereira Camara Santos Antonio Alfredo Pires Oliveira	Patrícia Cristina Marques Correa

	Coordenador da CMTI	
	Nayana Santos Martins Neiva Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.
	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.

	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .
	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.
	Teste de Webconferência.
	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.

Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .
Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.
	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).

Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.
	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.

Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.
	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.
	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.

	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.
	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).

	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.

	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.

	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.
	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.

	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários a garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.

	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletronico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.
	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.
	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).

	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.
	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.
	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.

	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.
	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.

	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.
	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.
	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .

	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.
	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.

	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.
	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.

	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.
	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.
	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.

	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).
	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.

	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.
	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.
	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.

	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.
	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.
	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.

	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.
	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.

	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.
	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.
	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.

	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.
	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.

	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.
	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.

	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.

	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.
	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.

	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.

	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.
	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.
	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.

	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.
	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.

	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações
	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem

	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.
	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.

	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.
	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.
	Especificar métricas de performance para aplicações.
	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.

	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.
	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.

	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.
	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.
	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de

	dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.
	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados

	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade

Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts

Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir

Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial
Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA

Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir

Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona

Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras

E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA

Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria

Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir

Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA
Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula

Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA
NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital

Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona

Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA

Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA

SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA

Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA

Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico
Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade -

MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA

Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade
Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.
I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.
Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.
Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.
I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.
Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:
I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.
Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA
O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.
Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES
A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.
Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2021.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____	_____

Gestor do Contrato	Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____ **xxxx** RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, brasileiro, CPF: xxxxx, RG: xxxxx, filho de xxxxx, endereço: xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto n° 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução n° 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;

b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;

d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e

e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.

E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
XXXXXXX (CPF: XXXXXXX)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do neposmo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta endade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.ldent nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO No:				
SERVIÇO:				
CONTRATO Nº:				
CONTRATADA:				
FISCAL REQUISITANTE:				
EMAIL:			**TELEFONE:**	
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
ID	**CÓDIGO**	**DESCRIÇÃO**	**NMSE**	**VALOR TOTAL ESTIMADO**
TOTAL				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	
GESTOR DO CONTRATO			PREPOSTO - CPF:	

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº DIGIDOC
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato
_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima idenficada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Perfil de Serviços	**Valor Mensal**	**Glosa**	**Observações**	**Total**

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO XI: MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - Planilha realizada para cada **Perfil Profissional contratado**:

Nº do Processo:
Licitação Nº: ____ / _____

Dia ____/____/_____ às __:__ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

MÓDULOS
Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição de Remuneração	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto na cobertura de férias		
B	Substituto na cobertura de ausências legais		

C	Substituto na cobertura de licença-paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.2	**Substituto na Intrajornada**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	**Custo de Reposição do Profissional Ausente**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto nas Ausências Legais		
B	Substituto na Intrajornada		
Total			

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	**Insumos Diversos**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		

B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tribunais Estaduais (especificar)		
	C.3. Tribunais Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A+B+C+D+E)			
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**VALOR (R$)**
A	Valor proposto por unidade de projeto	
B	Valor mensal do serviço rotineiro	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD_(3)

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

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

Lote	ID	Bens/Serviços	CATSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.3. O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1.2 e com as disposições legais aplicáveis.

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

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

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

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

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

2.3.2. Execução: suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços e execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL;

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

2.4. Diante do encerramento iminente do contrato n. 42/2024, cuja prorrogação foi inviabilizada por imposições indevidas da contratada e da impossibilidade de conclusão tempestiva de nova licitação, a presente contratação emergencial visa assegurar a manutenção integral da infraestrutura crítica de TIC, conforme fundamentos descritos no item a seguir.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

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

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

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

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 42/2024, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA".

3.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online,

computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

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

- 3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
  - 3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
  - 3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
  - 3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
  - 3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
  - 3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
  - 3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
  - 3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
  - 3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);
  - 3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- 3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
  - 3.1.5.4.1. Raposa;
  - 3.1.5.4.2. São José de Ribamar;
  - 3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
  - 3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;
  - 3.1.5.4.5. PJECCA;
  - 3.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
  - 3.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.
- 3.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):
  - 3.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- 3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
  - 3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
  - 3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;

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

3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;

3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);

3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;

3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;

3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;

3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;

3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;

3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;

3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;

3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;

3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;

3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

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

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

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

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

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;
3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;
3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;
3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

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

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

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

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

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

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

suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

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

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

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

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

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

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

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

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

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

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

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

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.

3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.

3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.

3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de

tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

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

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

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

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

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

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente,*

mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de infraestrutura, entre outros, descritos no item 4.2, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

4.1.1. De forma presencial e remota:

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

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA
4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL
4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira
4.1.1.1.4. PJECCA
4.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS
4.1.1.1.6. CCA/ESMP
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. RAPOSA
4.1.1.1.9. RIBAMAR
4.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
4.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado

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

4.1.2. Somente de forma remota:

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

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

4.1.3. Os técnicos de N1 serão lotados no ambiente da CONTRATANTE, no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA).

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

4.1.4.1. Sede da PGJ-MA
4.1.4.2. CCA/ESMP
4.1.4.3. PJ CAPITAL
4.1.4.4. IMPERATRIZ
4.1.4.5. TIMON
4.1.4.6. CAXIAS
4.1.4.7. BALSAS
4.1.4.8. SANTA INÊS
4.1.4.9. PEDREIRAS
4.1.4.10. BACABAL

4.1.5. Os técnicos de N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

4.1.5.1. Os técnicos de N3 poderão atuar lotados nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA, a exceção dos perfis, a saber: Analista de Infraestrutura e Redes (3o nível); Analista de Segurança de TIC (3o nível); Analista de Sistemas Operacionais (3o nível); e, Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3o nível).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

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

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

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);

5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;

5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;

5.1.1.1.4. E-mail;

5.1.1.1.5. Chatbot; e,

5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10.

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

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

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento.

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

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.

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

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.

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

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

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

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

Tabela - Horário de Atendimento

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

5.2.3. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.

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

5.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	**Quantidade**
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2465 (dois mil quatrocentos e sessenta e cinco)
Total	**2777 (dois mil setecentos e setenta e sete)**

5.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10

Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	27

5.2.5.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias

Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.5.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

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

5.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
4biz (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.5.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade

PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

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

5.2.5.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	**Arquitetura**	**Banco de Dados**	**Criticidade**
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		

Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		

Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA

5.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024

Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.5.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)

Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 físicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

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

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

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

5.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

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

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

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

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

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

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

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

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

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Banco de Dados.

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

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

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

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

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

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

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

5.3.10. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.6. **CHATBOT**

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

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.

5.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

5.6.1.3. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

5.6.2. Componentes da Solução

5.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

5.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria

e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

5.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

5.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

5.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

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

5.6.5. Hub de Inteligência Artificial

5.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

5.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

5.6.6. Hub de Análise de Dados

5.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

5.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

5.6.7. Hub de Analytics

5.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

5.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

5.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

5.6.8. Hub de Integração

5.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

5.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

5.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot

5.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.

5.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.

5.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

5.7. **ATENDIMENTO NÍVEL 3**

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

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

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

5.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

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

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

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento:	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e

	administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

	possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	

5.8. **SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO**

5.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.

5.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

5.9. **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO**

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

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;

5.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.10. **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

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

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

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

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

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

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

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

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

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;

5.10.4.5.2. Topologia da solução;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.11. PROCESSOS ITIL v3

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

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

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

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

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

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

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

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

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

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

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

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

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

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

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

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

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

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

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e

problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2019

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

5.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

5.13.3.1. *"(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;"*

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

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

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

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

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

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

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

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os técnicos de N1 e N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA;

6.1.1.5. Os técnicos de N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 3.1.4, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de

habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.4. **REQUISITOS TEMPORAIS**

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

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

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

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

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

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança

adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

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

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

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

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

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

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

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

6.6. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

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

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

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

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

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

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

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

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

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

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

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

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM 4Biz, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

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

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

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

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

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

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

6.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

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

6.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais,

endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

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

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

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

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

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

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

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

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

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

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

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.8.7. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma

que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

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

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

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

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

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

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

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

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

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

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.

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

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

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

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

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

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

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

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

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

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

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

6.10.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

6.10.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade

Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

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

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

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

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

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

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

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

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

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

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

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

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

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

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

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

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

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

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. **REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE**

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 6.4.1;

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

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

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

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

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

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

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento

dos Níveis Mínimos de Serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Possuir experiência comprovada de**, no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA; Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral; Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado; Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA; Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk; Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;	

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o	

mesmo não está disponível; Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível; Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em: ● Registrar e classificar incidentes; ● Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; ● Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; ● Garantir consistência nos registros dos incidentes; ● Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ● Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino

Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: ● ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; ● MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002.	reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;	

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

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

• CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Certified Level 2 ou superior.	

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da

pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;
Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);
Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;
Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);
Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).
Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;
Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;
Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)

Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

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

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de

<table>
<tr><td colspan="2">servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS.
Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)

Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

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

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento	

de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);
Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);
Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;
Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;
Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;
Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como:

controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

7.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

7.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

7.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.

7.3. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

8.1.1. Conforme o item 6.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.7.3.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

					técnico, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	trabalho técnico (operacional) realizado pela contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada,

com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.10. ADVERTÊNCIAS

8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.11. MULTAS

8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.

8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.

8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO

8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

8.8.1.1.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;

8.8.1.1.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

8.8.1.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas

que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

8.8.1.1.4. Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

8.8.1.1.5. Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

8.8.1.1.6. Elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

8.8.1.1.7. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

8.8.1.1.8. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Setorial e do Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.1.1.9. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

8.8.1.1.10. Encaminhar formalmente as demandas à contratada;

8.8.1.1.11. Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

8.8.1.1.12. Encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada;

8.8.1.1.13. Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

8.8.1.1.14. Autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada;

8.8.1.1.15. Encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual;

8.8.1.1.16. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações
8.8.2.1.2. pertinentes às suas competências;

8.8.2.1.3. Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

8.8.2.1.4. Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

8.8.2.1.5. Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

8.8.2.1.6. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

8.8.2.1.7. Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

8.8.2.1.8. Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;

8.8.2.1.9. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.2.1.10. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Requisitante;

8.8.2.1.11. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.12. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.13. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

8.8.2.1.14. Encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;

8.8.2.1.15. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da
8.8.2.1.16. necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.2.1.17. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.18. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

8.8.3.1.2. Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

8.8.3.1.3. Examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

8.8.3.1.4. Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao

8.8.3.1.5. descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.6. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.3.1.7. Verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.8. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

8.8.3.1.9. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.3.1.10. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.3. Encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

8.8.4.1.4. Apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.7. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato..

8.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

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

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

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de

	trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Direcionado**: Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.

9.3.8.7.5. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 6.4.1.

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	Definição
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos,	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere

	contados a partir do registro do chamado no sistema.		ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

9.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.2.2. Além dos indicadores das Tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando		0,5% (meio por cento) do valor fixado na

	as políticas de segurança do CONTRATANTE.		respectiva OS
TS6	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

	CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		

9.3.10.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.11.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
9.3.11.1.2. Serviços de Segurança;
9.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.11.1.5. Solução de Backup;
9.3.11.1.6. Solução de Storage;
9.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.11.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.11.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

9.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

9.3.11.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);

9.3.11.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;

9.3.11.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.11.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA	
Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (hardware - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral.

mensal)	Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.

Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.11.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.11.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.11.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

9.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.11.7.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.11.7.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Operação Assistida", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.
Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.11.7.4.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por

	da Infraestrutura	restore.		ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em horários fora do expediente administrativo do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da

		de uma amostra de estações.		meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega

TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor

		Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.		fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de

				Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.4. **INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica

prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;
9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
9.5.11.5. O valor a pagar; e
9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

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

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

9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

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

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores

eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

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

9.5.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

9.6.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

9.6.2. Em atendimento ao art. 98 da Lei nº 14.133/2021, a contratada deverá prestar garantia de 3% (três por cento) sobre o valor anual do contrato, considerando tratar-se de serviço contínuo com vigência de 12 (doze) meses.

9.6.3. O percentual fixado leva em conta a criticidade dos serviços contratados — que envolvem atendimento técnico em regime 24x7, operação da Central de Serviços de TIC e suporte à

infraestrutura essencial à continuidade dos serviços institucionais — bem como os riscos operacionais e administrativos decorrentes de eventual inadimplemento.

9.6.4. A garantia poderá ser prestada por quaisquer das modalidades previstas no art. 96 da Lei nº 14.133/2021: Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

9.6.5. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

9.6.6. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

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

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

9.6.8. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

9.6.8.1. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 12 (doze) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

9.6.8.2. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste termo de referência, devendo conter:

9.6.8.2.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste termo de referência;

9.6.8.2.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;

9.6.8.2.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste termo de referência.

9.6.8.3. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

9.6.8.4. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal dos serviços.

9.6.8.5. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 12 (doze) meses.

9.6.8.6. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada.

10.2. A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao processo, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidad**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**

Único					**e**		
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALOR	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALOR	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

10.3. A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços, que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

10.4. Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo

1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento;

12.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

12.10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, diante da caracterização de situação de emergência devidamente motivada, que exige pronta resposta da Administração Pública para evitar a interrupção de serviço público essencial e continuado, cujo contrato em vigor encontra-se em fase final e sem possibilidade de prorrogação, em razão da recusa da atual contratada em manter as condições pactuadas e da ausência de tempo hábil para a realização de novo certame licitatório.

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades

institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk), ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7.

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. **FORMA DE FORNECIMENTO**

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.2.2. A contratação emergencial será formalizada por instrumento contratual com vigência de até 12 (doze) meses, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação contratual, salvo nova caracterização de situação emergencial superveniente e justificativa formal.

13.3. **DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS DO FORNECEDOR**

13.3.1. Para fins de instrução da contratação direta, deverão ser apresentados:

13.3.1.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.3.1.2. Comprovação de qualificação técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.3.1.5. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.3.2. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.3.3.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

13.3.3.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

13.3.3.1.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

13.3.3.1.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

13.3.3.1.3.1. Prestação de serviços de Central de Serviços (Service Desk) estruturada em múltiplos níveis de atendimento (N1, N2 e N3), contemplando suporte técnico remoto e presencial, bem como operação assistida e monitoramento de infraestrutura de TIC.

13.3.3.1.3.2. Atendimento a um universo mínimo de 1.000 (mil) usuários, com registro e gestão de chamados por ferramenta de ITSM (*Information Technology Service Management*), com controle por SLA.

13.3.3.1.3.3. Execução em ambiente de missão crítica, com operação em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

13.3.3.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.3.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.3.3.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

13.4. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.4.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.4.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.4.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.4.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação.".

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo Thiago Nunes de Sousa José da Silva Lucena Ricardo Augusto Martins Coelho Alan Robert da Silva Ribeiro Francisco Teixeira Filho Leonardo Dorneles Figueiredo Silva Diego Walisson Pereira Camara Santos	Patrícia Cristina Marques Correa

	Antonio Alfredo Pires Oliveira	
	Coordenador da CMTI	
	Nayana Santos Martins Neiva Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.
	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.

	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .
	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.

	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.
	Teste de Webconferência.
	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.

Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .
Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.
	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.

	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.
	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).

Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.
	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.

	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.
	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.
	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.

	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.

	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.

	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.
	Manutenir Group Policy.

	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários a garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.

	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletronico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.
	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.

	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).
	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.
	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.
	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).

	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.
	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.

	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.
	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.

	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .
	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.
	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.

	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.
	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).

	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.
	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.

	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.
	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).
	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.

	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.
	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.

	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.
	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.
	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.

	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.
	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.

	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.
	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.
	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.

	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.
	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.
	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.

	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.
	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.

	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.
	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.

	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.

	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.
	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.
	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.

	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.
	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.

	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.
	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.

	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.
	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.
	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.

	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações
	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização

	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem
	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.
	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.

	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.
	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.
	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.
	Especificar métricas de performance para aplicações.

	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.
	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.

	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.
	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.
	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.
	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de

	dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.
	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados

	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade

Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts

Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir

Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial
Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA

Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir

Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona

Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras

E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA

Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria

Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir

Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA
Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula

Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA
NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital

Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona

Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA

Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA

SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA

Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA

Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico
Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade -

MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA

Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade
Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.
Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.
I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.
Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.
Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.
I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.
Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.
Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:
I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;
II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;
III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e
IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.
Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA
O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.
Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES
A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.
Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.
Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.
Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.
Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:
I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;
VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.
Cláusula Nona – DO FORO
A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2021.

De Acordo,

CONTRATANTE	CONTRATADA
_____	_____

Gestor do Contrato	Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____ **xxxx** RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, brasileiro, CPF: xxxxx, RG: xxxxx, filho de xxxxx, endereço: xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto n° 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução n° 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;

b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;

d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e

e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.

E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
XXXXXXX (CPF: XXXXXXX)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do neposmo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta endade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.ldent nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO No:				
SERVIÇO:				
CONTRATO Nº:				
CONTRATADA:				
FISCAL REQUISITANTE:				
EMAIL:			**TELEFONE:**	
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
ID	**CÓDIGO**	**DESCRIÇÃO**	**NMSE**	**VALOR TOTAL ESTIMADO**
TOTAL				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	
GESTOR DO CONTRATO			PREPOSTO - CPF:	

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº DIGIDOC
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato
_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima idenficada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Perfil de Serviços	**Valor Mensal**	**Glosa**	**Observações**	**Total**

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO XI: MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - Planilha realizada para cada **Perfil Profissional contratado**:

Nº do Processo:
Licitação Nº: ____ / _____

Dia ____/____/_____ às __:__ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

MÓDULOS
Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição de Remuneração	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto na cobertura de férias		
B	Substituto na cobertura de ausências legais		

C	Substituto na cobertura de licença-paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.2	Substituto na Intrajornada	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto nas Ausências Legais		
B	Substituto na Intrajornada		
Total			

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Custos Indiretos		

B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tribunais Estaduais (especificar)		
	C.3. Tribunais Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A+B+C+D+E)			
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**VALOR (R$)**
A	Valor proposto por unidade de projeto	
B	Valor mensal do serviço rotineiro	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19952025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **10 de Junho de 2025 às 14:03 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-19952025, **Código de Validação**: D54334B2D4.

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 19952025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: D54334B2D4

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI)

À Comissão Permanente de Contratação,

Encaminhem-se os autos para as providências cabíveis, nos termos do parecer jurídico, anexo PARECER-DGAJA - 2292025.

Após, retornem-se.

assinado eletronicamente em 10/06/2025 às 14:03 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Av. Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1690/1692 e-mail: saf@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: PARECER-DGAJA - 2292025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **10 de Junho de 2025 às 13:47 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2292025, **Código de Validação**: 75902D5979.

PARECER-DGAJA - 2292025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 75902D5979

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 10634/2025
ASSUNTO: DISPENSA DE LICITAÇÃO.
INTERESSADO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação.
PARECER

À Secretaria Administrativo-Financeira/SEAF

Senhor Diretor,

Trata-se de processo administrativo eletrônico instaurado a partir da solicitação da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (MEMO-CMTI - 632025), por meio do qual solicita a adoção das providências cabíveis com vista à contratação emergencial, mediante dispensa de licitação com fulcro no art. 75, inciso VIII da NLCC, de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI.

O presente processo foi objeto de análise desta Assessoria, **PARECER-DGAJA - 2222025**. Na oportunidade nos manifestamos pela possibilidade jurídica de contratação direta da empresa a **Central IT Tecnologia da Informação S/A** para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com fundamento no inciso VIII do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e pela aprovação da Minuta do Contrato (ID nº. 3787886), ressalvando a necessidade de ajustes no Termo de Referência e na Minuta do Contrato.

Após**,** os autos foram instruídos com os seguintes documentos:

1. **DESPACHO-SEAF – 19482025** - da Secretaria Administrativo-Financeira, encaminhando os autos à CMTI e CPL;

2. **DESPACHO-CMTI – 2742025** - onde a CMTI apresentou novo Termo de Referência, Documentos e Informações solicitadas por esta Assessoria no **PARECER-DGAJA - 2222025**;

3. **DESPACHO-CPL – 4482025** - a CPL apresentou nova Minuta do Contrato;

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **10 de Junho de 2025 às 13:47 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2292025, **Código de Validação**: 75902D5979.

É o breve relatório. Passa-se a análise

Inicialmente, cumpre mencionar que os autos vieram a esta Assessoria mediante o despacho da Secretaria Administrativo-Financeira, **DESPACHO-SEAF - 19712025,** para análise.

No que concerne a possibilidade jurídica da dispensa de licitação com fulcro no art. art. 75, inciso VIII da Lei Federal nº 14.133/21, esta Assessoria, por meio do **PARECER-DGAJA – 2222025**, se manifestou favorável**.** Ao final, foi sugerido o encaminhamento dos autos à CMTI e CPL, para adoção de providências.

Pois bem. Quanto as sugestões de adequações desta Assessoria para o Termo de Referência, a CMTI realizou os ajustes necessários no instrumento, Id nº. 3799018[1]. Além disso, a Unidade Interessada apresentou a documentação para a comprovação da qualificação técnica e Declaração de Inexistência de Parentesco da empresa **Central IT Tecnologia da Informação S/A**, bem como justificou de maneira **fundamentada** a escolha do fornecedor e da contratação direta da forma não eletrônica, DESPACHO-CMTI - 2742025.

> c. A escolha da contratação direta, em formato não eletrônico, justifica-se pela urgência da contratação, motivada pelo encerramento iminente do Contrato nº 42/2024 e pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços essenciais de Central de Serviços (Service Desk), prestados em regime 24x7. A realização da dispensa por meio eletrônico, via sistema como o Comprasnet, exige etapas adicionais de publicação e tramitação, o que, diante do prazo exíguo, compromete a efetivação tempestiva da contratação, resultando em solução de continuidade nos serviços. Diante disso, a forma não eletrônica mostra-se mais célere e eficiente, não apenas viável tecnicamente, mas necessária, sendo, portanto, mais vantajosa para a Administração Pública, nos termos do §1º do art. 3º do Ato Regulamentar nº 47/2021.
> d. A escolha da empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A como fornecedora na presente contratação emergencial fundamenta-se: Na ausência de tempo hábil para realização de procedimento licitatório, com duração média de 6 (seis) meses para ser concluído; e, no encerramento iminente do Contrato nº 42/2024 e o risco de interrupção dos serviços essenciais de Central de Serviços (Service Desk) no âmbito do MPMA.
> Apesar do envio de solicitações de proposta a diversas empresas do ramo, apenas a Central IT apresentou proposta comercial formal, circunstância devidamente registrada nos autos, conforme documentação anexa. Além disso, foram analisados contratos similares de outros órgãos públicos com base nos códigos CADMAT/CADSER correspondentes (26980 e 27014), o que permitiu aferir a compatibilidade e vantajosidade dos valores propostos, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021. Adicionalmente, a empresa possui notório conhecimento do

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **10 de Junho de 2025 às 13:47 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2292025, **Código de Validação**: 75902D5979.

> ambiente tecnológico do MPMA, tendo executado satisfatoriamente contratos anteriores na área, com destaque para o Contrato nº 35/2018, o que favorece a rápida absorção da demanda, mitiga riscos operacionais e reduz a curva de aprendizagem, fatores críticos em contratações emergenciais. Assim, a escolha da empresa encontra-se devidamente justificada quanto à legalidade, à vantajosidade da proposta e à capacidade técnica da contratada, atendendo às exigências do art. 75, §3º da Lei nº 14.133/2021 e à jurisprudência do TCU (ex: Acórdão 119/2021 – Plenário).

Em relação a minuta do Contrato, Id nº. 3799670[2], elaborada pela CPL, **DESPACHO-CPL - 4482025**, as adequações sugeridas por esta Assessoria foram essencialmente adotadas pela Unidade. Contudo, constatou-se a necessidade de realização de pequenos ajustes, abaixo mencionados, os quais pela sua natureza textual **dispensam o reenvio a esta Assessoria Jurídica**.

Minuta do Contrato

a. Cláusula Sétima, adotar cláusula de garantia de execução prevista no modelo de contrato de serviços de TIC (Cláusula Décima Primeira, itens 11.3 a 11.25), elaborado pela CPL e aprovado por esta ASSJUR. Em relação ao percentual do valor da garantia, recomenda-se a realização de consulta à CMTI, observando os limites previstos na NLLC:

> **Art. 98.** Nas contratações de obras, serviços e fornecimentos, a garantia poderá ser de até 5% (cinco por cento) do valor inicial do contrato, autorizada a majoração desse percentual para até 10% (dez por cento), desde que justificada mediante análise da complexidade técnica e dos riscos envolvidos.
> **Parágrafo único**. Nas contratações de serviços e fornecimentos contínuos com vigência superior a 1 (um) ano, assim como nas subsequentes prorrogações, será utilizado o valor anual do contrato para definição e aplicação dos percentuais previstos no **caput** deste artigo.

Portanto, após análise das alterações, não foram identificados impedimentos legais para a continuidade da contratação, estando em consonância com a Lei nº 14.133/2021, Resolução CNMP nº 283/2024, Ato Regulamentar nº. 10/2023, Ato Regulamentar nº 47/2021 – GPGJ e Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67/2021.

Ante o exposto, esta Assessoria, ratificando o entendimento jurídico veiculado no **PARECER-DGAJA - 2222025**, se manifesta pela possibilidade jurídica de contratação direta da empresa **Central IT Tecnologia da Informação S/A** para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com fundamento no inciso VIII do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e pela aprovação

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **10 de Junho de 2025 às 13:47 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2292025, **Código de Validação**: 75902D5979.

da Minuta do Contrato, nos termos do art. 53 da referida Lei, ressalvados os aspectos técnicos, discricionários, econômicos e financeiros, que escapam do exame ora efetivado, **desde que:**

1) Os autos sejam encaminhados à CPL, para alteração da minuta do contrato conforme sugerido neste parecer;

2) Após, à **Diretoria-Geral** da PGJ/MA para as demais providências cabíveis, nos termos da Lei nº 14.133/21, especialmente, quanto ao inc. VIII do art. 72 da citada Lei.

São Luís/MA, 10 de junho de 2025.

Hermano José Gomes Pinheiro Neto
Assessor Jurídico

De Acordo. À consideração superior.

Maria do Socorro Quadros de Abreu
Assessora-Chefe da ASSJUR

assinado eletronicamente em 10/06/2025 às 13:46 h (*)
HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO
ASSESSOR JURÍDICO DA ASSESSORIA JURÍDICA DA ADMINISTRAÇÃO

assinado eletronicamente em 10/06/2025 às 13:47 h (*)

MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
TÉCNICO MINISTERIAL
ASSESSOR CHEFE DA ASSESSORIA JURÍDICA DA ADMINISTRAÇÃO

[1] https://digidoc.mpma.mp.br/digidoc/DownloadAnexoAction.baixarAnexo.mtw?intAnexoId=3799018
[2] https://digidoc.mpma.mp.br/digidoc/DownloadAnexoAction.baixarAnexo.mtw?intAnexoId=3799670

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **10 de Junho de 2025 às 13:47 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2292025, **Código de Validação**: 75902D5979.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19712025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **09 de Junho de 2025 às 14:37 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-19712025, **Código de Validação**: AB3620F28E.

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 19712025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: AB3620F28E

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI)

À Assessoria Jurídica,

Tendo em vista a manifestação da CMTI, conforme DESPACHO-CMTI - 2742025, e da Comissão Permanente de Licitação, conforme DESPACHO-CPL - 4482025, em atenção ao PARECER-DGAJA - 2222025 dessa Assessoria, encaminhem-se os autos para nova análise e manifestação.

assinado eletronicamente em 09/06/2025 às 14:37 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Av. Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1690/1692 e-mail: saf@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-CPL - 4482025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **09 de Junho de 2025 às 13:41 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CPL-4482025, **Código de Validação**: 73DE6BCF8C.

Comissão Permanente de Licitação

DESPACHO-CPL - 4482025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 73DE6BCF8C
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Assunto: Dispensa de Licitação – Serviços de Tecnologia da Informação (TI)

À Secretaria Administrativo-Financeira,

Encaminho os autos com a MINUTA DO CONTRATO CORRIGIDA, feitas as alterações requisitadas no PARECER-DGAJA - 2222025, nos termos do DESPACHO-SEAF - 19482025.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 09/06/2025 às 13:32 h (*)
CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ASSESSOR TÉCNICO II

assinado eletronicamente em 09/06/2025 às 13:41 h (*)
CONCEIÇÃO DE MARIA CORREA AMORIM
ANALISTA MINISTERIAL
PRESIDENTE CPL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

MINUTA DO CONTRATO CORRIGIDA

MINUTA

CONTRATO Nº XX/2025, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DENOMINADOS CENTRAL DE SERVIÇOS, ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, MONITORAMENTO TECNOLÓGICO EM REGIME 24X7, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, BASEANDO-SE NAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE TIC, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº 1070173, e de outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN – Quadra 02 – Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Ed. Executivo Office Tower, 17° Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 – Brasília-DF, doravante denominada CONTRATADA, aqui representada legalmente pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, inscrito no CPF nº 525.xxx.xxx-91, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 10634/2025** que instruiu a contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6°, da Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, Resolução CNMP nº 283/2024, e ainda conforme as cláusulas e condições adiante avençadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.O presente instrumento tem como objeto contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e neste instrumento.

2.Objeto da contratação:

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

3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
3.1. O Termo de Referência;
3.2. A Proposta do contratado;
3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
4. Descrição dos serviços consta no item 5 do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

1. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, **com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026**, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

1.O valor mensal **estimado** da contratação é de **R$ 403.048,39** (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos), perfazendo o valor total estimado anual de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Função: 3 – Essencial à Justiça

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 3390 – Despesas Correntes – Outras Despesas Correntes

Fonte: 1.5.00.000000

Fonte: 1.7.90.000000

Nota de Empenho nº _____, datada de __/__/____

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3 do Termo de Referência, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.2.1. Não produzir os resultados acordados;

1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 do Termo de Referência, intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

1.5. RECEBIMENTO

1.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

1.5.1.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.1.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

1.5.1.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

1.5.1.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os

indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1.5.1.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

1.5.2. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

1.5.3. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

1.5.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

1.5.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

1.5.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

1.5.7. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

1.5.7.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.5.7.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

1.5.7.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

1.5.7.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

1.5.7.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

1.5.8. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

1.5.9. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

1.5.10. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

1.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7 do Termo de Referência: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

1.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Contrato;
1.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
1.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
1.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

1.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
1.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
1.11.1. O prazo de validade;
1.11.2. A data da emissão;
1.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
1.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
1.11.5. O valor a pagar; e
1.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
1.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
1.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
1.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

1.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
1.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
1.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
1.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

1.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 5.1.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49 do Termo de Referência.
1.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
1.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} - \text{Ajuste NMSE}$$

1.21.1. Onde:
1.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
1.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
1.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
1.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
1.23. Não haverá nenhuma espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
1.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Contrato, com os documentos de aceite.
1.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

1.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.
1.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
1.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
1.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
1.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

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

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

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

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

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

8. O reajuste será realizado por apostilamento;

9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a contratada deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.
3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.
5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:
5.1. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 12 (doze) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;
5.2. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste contrato, devendo conter:
5.2.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste contrato;
5.2.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;
5.2.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste contrato.
5.3. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.
5.4. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal dos serviços.
5.5. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 12 (doze) meses.
5.6. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com o item 8.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.
5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.
6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.

1. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
2. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
5. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
6. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
7. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.
8. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.
9. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.
10. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.
11. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.
12. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.
13. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.
14. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.
15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.
16. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.
17. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais,

comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

18. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

19. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

20. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

21. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

22. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos tra-

balhistas a empregados da CONTRATADA.

10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os

diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Contrato.

25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

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

29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Contrato.

34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das pe-

nalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.

53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual, elaborados durante a prestação dos serviços.

56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos neste Contrato.

58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Contrato, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4) do Termo de Referência, passíveis de mensuração de tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo

justificado;
1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;
1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.
2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.2 a 1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);
2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.5 a 1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 1.2 a 1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).
2.4. Multa:
2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;
2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.
2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
2.4.3. Compensatória, para as infrações previstas nos subitens 1.5 a 1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 1.1, 1.2 e 1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).
4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1°, da Lei n° 14.133, de 2021):
4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei n° 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n° 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei n° 14.133/21.
4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria-Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME n° 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “9” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO
1. Seguir as disposições constantes do item “8” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL
1. Seguir as disposições constantes do subitem “7.3” do Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA RESCISÃO
1. Nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, o presente Contrato poderá ser extinto:
1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

3.3. Indenizações e multas.

3.4. O contrato poderá ser rescindido mediante notificação por escrito, no caso de conclusão do procedimento licitatório regular para contratação definitiva dos serviços ora contratados, sem que assista à contratada direito a qualquer tipo de indenização, observado o pagamento das obrigações contratuais já devidamente executadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – VEDAÇÕES

1.É vedado à CONTRATADA:

1.1.Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

1.2.Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

2. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

2.1. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente Contrato fundamenta-se no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no ATOREG – 472021, Resolução CNMP nº 283/2024, e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67, DE 8 de julho 2021, vinculando-se ao Processo Administrativo nº 10634/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

2. A CONTRATADA será responsável ainda, por observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Instrumento.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei

nº 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA– DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação deste deste Contrato no sítio www.mpma.mp.br e no Portal Nacional de Compras Públicas(www.pncp.gov.br), nos termos dos arts. 91 e 94 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA– OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados

pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.
Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Luís/MA, data da assinatura eletrônica.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
PAULO GONÇALVES ARRAIS
Diretor-Geral

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
CARLOS ALBERTO FREITAS
Diretor

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-CMTI - 2742025

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Junho de 2025 às 11:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CMTI-2742025, **Código de Validação**: 7264636234.

MPMA
Ministério Público
do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

DESPACHO-CMTI - 2742025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 7264636234

À SEAF,

Em atenção ao parecer jurídico, anexo PARECER-DGAJA - 2222025, item 1, seguem as informações acerca das adequações realizadas:

a. Anexado os demais documentos previstos no art. 91, §4º da Lei 14.133/2021;
b. Anexada declaração de inexistência de parentesco, bem como documentação comprobatória da qualificação técnica da empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A;
c. A escolha da contratação direta, em formato não eletrônico, justifica-se pela urgência da contratação, motivada pelo encerramento iminente do Contrato nº 42/2024 e pela necessidade de assegurar a continuidade dos serviços essenciais de Central de Serviços (Service Desk), prestados em regime 24x7. A realização da dispensa por meio eletrônico, via sistema como o Comprasnet, exige etapas adicionais de publicação e tramitação, o que, diante do prazo exíguo, compromete a efetivação tempestiva da contratação, resultando em solução de continuidade nos serviços. Diante disso, a forma não eletrônica mostra-se mais célere e eficiente, não apenas viável tecnicamente, mas necessária, sendo, portanto, mais vantajosa para a Administração Pública, nos termos do §1º do art. 3º do Ato Regulamentar nº 47/2021.
d. A escolha da empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A como fornecedora na presente contratação emergencial fundamenta-se: Na ausência de tempo hábil para realização de procedimento licitatório, com duração média de 6 (seis) meses para ser concluído; e, no encerramento iminente do Contrato nº 42/2024 e o risco de interrupção dos serviços essenciais de Central de Serviços (Service Desk) no âmbito do MPMA. Apesar do envio de solicitações de proposta a diversas empresas do ramo, apenas a Central IT apresentou proposta comercial formal, circunstância devidamente registrada nos autos, conforme documentação anexa. Além disso, foram analisados contratos similares de outros órgãos públicos com base nos códigos CADMAT/CADSER correspondentes (26980 e 27014), o que permitiu aferir a compatibilidade e vantajosidade dos valores propostos, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021. Adicionalmente, a empresa possui notório conhecimento do ambiente tecnológico do MPMA, tendo executado satisfatoriamente

contratos anteriores na área, com destaque para o Contrato nº 35/2018, o que favorece a rápida absorção da demanda, mitiga riscos operacionais e reduz a curva de aprendizagem, fatores críticos em contratações emergenciais. Assim, a escolha da empresa encontra-se devidamente justificada quanto à legalidade, à vantajosidade da proposta e à capacidade técnica da contratada, atendendo às exigências do art. 75, §3º da Lei nº 14.133/2021 e à jurisprudência do TCU (ex: Acórdão 119/2021 – Plenário).

Termo de Referência

a. Acrescentadas as datas de início e término da vigência do contrato emergencial no Subitem 1.2;
b. Acrescentadas exigências de qualificação técnica do fornecedor ao Subitem 13.3;
c. Recomendação atendida no subitem 5.3.8;
d. Remissão corrigida nos subitens 6.13.1, 7.2.64, 8.1.1, 8.1.8 e 9.3.9.2;
e. Adequações realizadas nos subitens 8.8 a 8.8.4.1.6;
f. Subitem 9.6, utilizado modelo de contrato de serviços de TIC;
g. Subitem 13.5, excluído;
h. Subitem 1.1, valores acrescentados; e,
i. Item 12, inclusão de nova cláusula.

À Comissão Permanente de Contratação,

De ordem.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 09/06/2025 às 11:17 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Junho de 2025 às 11:17 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CMTI-2742025, **Código de Validação**: 7264636234.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

TR_PARA_CONTRATACAO_EMERGENCIAL_14133_APOS_PARECER_AJAD

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

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

Lote	ID	Bens/Serviços	CATSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, com início em 24/06/2025 e término em 23/06/2026, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.3. O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1.2 e com as disposições legais aplicáveis.

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

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

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

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

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

2.3.2. Execução: suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços e execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL;

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

2.4. Diante do encerramento iminente do contrato n. 42/2024, cuja prorrogação foi inviabilizada por imposições indevidas da contratada e da impossibilidade de conclusão tempestiva de nova licitação, a presente contratação emergencial visa assegurar a manutenção integral da infraestrutura crítica de TIC, conforme fundamentos descritos no item a seguir.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

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

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

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

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 42/2024, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA".

3.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online,

computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

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

- 3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
  - 3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
  - 3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
  - 3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
  - 3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
  - 3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
  - 3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;
  - 3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- 3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
  - 3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- 3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
  - 3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);
  - 3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- 3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
  - 3.1.5.4.1. Raposa;
  - 3.1.5.4.2. São José de Ribamar;
  - 3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;
  - 3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;
  - 3.1.5.4.5. PJECCA;
  - 3.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
  - 3.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.
- 3.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):
  - 3.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- 3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
  - 3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
  - 3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;

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

3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;

3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);

3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;

3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;

3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;

3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;

3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;

3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;

3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;

3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;

3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;

3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

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

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

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

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

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;
3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;
3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;
3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

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

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

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

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

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

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

suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

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

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

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

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

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

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

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

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

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

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

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

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.

3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.

3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.

3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de

tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

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

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

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

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

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

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente,*

mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão".

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de infraestrutura, entre outros, descritos no item 4.2, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

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

4.1.1. De forma presencial e remota:

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

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA
4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL
4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira
4.1.1.1.4. PJECCA
4.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS
4.1.1.1.6. CCA/ESMP
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. RAPOSA
4.1.1.1.9. RIBAMAR
4.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
4.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado

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

4.1.2. Somente de forma remota:

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

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

4.1.3. Os técnicos de N1 serão lotados no ambiente da CONTRATANTE, no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA).

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

4.1.4.1. Sede da PGJ-MA
4.1.4.2. CCA/ESMP
4.1.4.3. PJ CAPITAL
4.1.4.4. IMPERATRIZ
4.1.4.5. TIMON
4.1.4.6. CAXIAS
4.1.4.7. BALSAS
4.1.4.8. SANTA INÊS
4.1.4.9. PEDREIRAS
4.1.4.10. BACABAL

4.1.5. Os técnicos de N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

4.1.5.1. Os técnicos de N3 poderão atuar lotados nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA, a exceção dos perfis, a saber: Analista de Infraestrutura e Redes (3o nível); Analista de Segurança de TIC (3o nível); Analista de Sistemas Operacionais (3o nível); e, Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3o nível).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

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

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

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);

5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;

5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;

5.1.1.1.4. E-mail;

5.1.1.1.5. Chatbot; e,

5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10.

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

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

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento.

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

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.

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

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.

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

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

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

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

Tabela - Horário de Atendimento

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

5.2.3. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.

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

5.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	**Quantidade**
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2465 (dois mil quatrocentos e sessenta e cinco)
Total	**2777 (dois mil setecentos e setenta e sete)**

5.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	Fabricante	Modelo	Quantidade
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10

Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	27

5.2.5.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias

Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a documentos	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.5.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)
Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

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

5.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios
Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
4biz (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.5.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade

PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4
ORACLE	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

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

5.2.5.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	**Arquitetura**	**Banco de Dados**	**Criticidade**
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		

Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA
CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		

Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	
Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA

5.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024
Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024

Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194
Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.5.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)

Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 físicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4
Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

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

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

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

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

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

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

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

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

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

5.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte e de descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

5.3.5.5. Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga;

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

5.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;

5.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;

5.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;

5.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

5.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

5.3.7. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Banco de Dados.

5.3.8. Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124, inciso I, e 125, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.

5.3.9. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:

5.3.9.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

5.3.9.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.9.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

5.3.9.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;

5.3.9.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.

5.3.10. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.

5.4. **SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)**

5.4.1. Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

5.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

5.4.3. A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

5.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

5.4.3.2. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

5.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;

5.4.3.4. Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

5.4.3.5. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

5.4.3.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

5.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

5.4.3.8. Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

5.4.3.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

5.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

5.4.3.11. Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

5.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

5.4.3.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

5.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

5.4.3.16. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

5.4.3.17. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

5.4.3.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

5.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

5.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,

5.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.

5.5. SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO

5.5.1. Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade.

5.5.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial;

5.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

5.5.4.1. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;

5.5.4.2. Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC;

5.5.4.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.5.4.4. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

5.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;

5.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;

5.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

5.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de idenficar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

5.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;

5.5.4.12. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

5.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

5.5.4.14. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

5.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;

5.5.4.16. Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc);

5.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e,

5.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

5.6. **CHATBOT**

5.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.

5.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

5.6.1.3. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

5.6.2. Componentes da Solução

5.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

5.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria

e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

5.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

5.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

5.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

5.6.4.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

5.6.5. Hub de Inteligência Artificial

5.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

5.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

5.6.6. Hub de Análise de Dados

5.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

5.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

5.6.7. Hub de Analytics

5.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

5.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

5.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

5.6.8. Hub de Integração

5.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

5.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

5.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot

5.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.

5.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.

5.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

5.7. **ATENDIMENTO NÍVEL 3**

5.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

5.7.1.1. O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

5.7.1.2. O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e idenficando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

5.7.1.4. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.

5.7.1.5. Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento:	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e

	administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

	possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	

5.8. **SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO**

5.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.

5.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

5.9. **SERVIÇOS DE MONITORAMENTO**

5.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo:

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;

5.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.

5.9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação.

5.9.3. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação in loco, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema.

5.9.4. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7.

5.9.5. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE.

5.9.5.1. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE;

5.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;

5.9.5.3. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.

5.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.

5.9.7. Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

5.10. **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

5.10.1. Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

5.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.

5.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

5.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

5.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;

5.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

5.10.4.3. A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

5.10.4.4. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;

5.10.4.5.2. Topologia da solução;

5.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;

5.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;

5.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.

5.10.4.6. Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;

5.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;

5.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;

5.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

5.10.6. Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.

5.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.

5.10.8. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

5.11. PROCESSOS ITIL v3

5.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

5.12.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

5.12.2. A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

5.12.3. A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.

5.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:

5.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

5.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;

5.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);

5.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

5.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

5.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

5.12.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

5.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.13.1. A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e

problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2019

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos, admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

5.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

5.13.3.1. *"(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;"*

5.13.4. Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.

5.13.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.

5.13.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).

5.13.7. Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

5.13.8. A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

5.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

5.13.10. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os técnicos de N1 e N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA;

6.1.1.5. Os técnicos de N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 3.1.4, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de

habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. **REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO**

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.4. **REQUISITOS TEMPORAIS**

6.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

6.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

6.5.3. A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

6.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

6.5.5. A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

6.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.5.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

6.5.8. A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

6.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

6.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança

adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

6.5.12. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

6.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

6.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

6.5.15. Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

6.5.16. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

6.5.17. Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

6.5.18. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

6.6. **REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS**

6.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

6.6.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

6.6.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

6.6.5. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

6.7.1. Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de item 1, 2 e 3 do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

6.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

6.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

6.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

6.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM 4Biz, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

6.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

6.7.6. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

6.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

6.7.8. O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

6.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

6.7.10. Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

6.8. REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

6.8.1. Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

6.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais,

endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

6.8.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

6.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

6.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

6.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

6.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

6.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

6.8.6.6. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

6.8.6.7. Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

6.8.6.8. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

6.8.6.9. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

6.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

6.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

6.8.6.12. Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

6.8.6.13. Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.8.7. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma

que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

6.8.8. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.10.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

6.10.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

6.10.3. Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

6.10.4. A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

6.10.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

6.10.6. As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.

6.10.9. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

6.10.10. A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (scripts) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

6.10.11.1. Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

6.10.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

6.10.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

6.10.11.4. Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

6.10.11.6. Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

6.10.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

6.10.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

6.10.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade

Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

6.10.16. A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

6.10.17. Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.10.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

6.11.2. Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

6.11.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

6.11.4. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

6.11.5. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

6.12.1. O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

6.12.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

6.12.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

6.12.3. A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

6.12.4. É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

6.12.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. **REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE**

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 6.4.1;

6.13.1.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

6.13.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

6.13.1.3. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

6.13.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

6.13.1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

6.13.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento

dos Níveis Mínimos de Serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Possuir experiência comprovada de**, no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA; Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral; Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado; Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA; Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk; Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;	

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o	

mesmo não está disponível; Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível; Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em: ● Registrar e classificar incidentes; ● Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; ● Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; ● Garantir consistência nos registros dos incidentes; ● Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ● Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino

Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: ● ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; ● MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002.	reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;	

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede; Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros; Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN; Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN; Gerenciamento de ambiente wireless corporativo; Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência. Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

• CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Certified Level 2 ou superior.	

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da

pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;
Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);
Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;
Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);
Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).
Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;
Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;
Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)

Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de

<table>
<tr><td colspan="2">servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS.
Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)

Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;
Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados;
Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;
Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;
Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;
Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;
Administração e suporte de ferramenta ETL;
Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs;
Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento	

de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);
Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);
Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;
Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;
Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;
Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como:

controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

7.2.28. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

7.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

7.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

7.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.

7.3. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

8.1.1. Conforme o item 6.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.7.3.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 6.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

					técnico, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	trabalho técnico (operacional) realizado pela contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada,

com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.10. ADVERTÊNCIAS

8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.11. MULTAS

8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.

8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.

8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO

8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

8.8.1.1.1. Coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;

8.8.1.1.2. Acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

8.8.1.1.3. Acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas

que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

8.8.1.1.4. Coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

8.8.1.1.5. Coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

8.8.1.1.6. Elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

8.8.1.1.7. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

8.8.1.1.8. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Setorial e do Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.1.1.9. Tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

8.8.1.1.10. Encaminhar formalmente as demandas à contratada;

8.8.1.1.11. Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

8.8.1.1.12. Encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada;

8.8.1.1.13. Encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

8.8.1.1.14. Autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada;

8.8.1.1.15. Encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual;

8.8.1.1.16. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações
8.8.2.1.2. pertinentes às suas competências;

8.8.2.1.3. Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

8.8.2.1.4. Emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

8.8.2.1.5. Informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

8.8.2.1.6. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

8.8.2.1.7. Fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

8.8.2.1.8. Comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;

8.8.2.1.9. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.2.1.10. Confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Requisitante;

8.8.2.1.11. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.12. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.13. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

8.8.2.1.14. Encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;

8.8.2.1.15. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da
8.8.2.1.16. necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.2.1.17. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

8.8.2.1.18. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

8.8.3.1.2. Verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

8.8.3.1.3. Examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições previdenciárias fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

8.8.3.1.4. Atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao

8.8.3.1.5. descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.6. Auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

8.8.3.1.7. Verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

8.8.3.1.8. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

8.8.3.1.9. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

8.8.3.1.10. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.2. Identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.3. Encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

8.8.4.1.4. Apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

8.8.4.1.7. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato..

8.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

8.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

8.9.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de

	trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante. Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Direcionado**: Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o atendimento.

9.3.8.7.5. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 6.4.1.

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE, ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	Definição
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos,	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere

	contados a partir do registro do chamado no sistema.		ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

9.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.2.2. Além dos indicadores das Tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando		0,5% (meio por cento) do valor fixado na

	as políticas de segurança do CONTRATANTE.		respectiva OS
TS6	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

	CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		

9.3.10.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.11.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;
9.3.11.1.2. Serviços de Segurança;
9.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.11.1.5. Solução de Backup;
9.3.11.1.6. Solução de Storage;
9.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.11.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.11.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;

9.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;

9.3.11.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);

9.3.11.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;

9.3.11.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.11.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA	
Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (hardware - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral.

mensal)	Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.

Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.11.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.11.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.11.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.
Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de “aceitar ou reconhecer” o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

9.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.11.7.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.11.7.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Operação Assistida", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.
Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.11.7.4.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por

	da Infraestrutura	restore.		ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em horários fora do expediente administrativo do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da

		de uma amostra de estações.		meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de desempenho.	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega

TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor

		Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.		fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de

				Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.4. **INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica

prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021)

9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;
9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;
9.5.11.5. O valor a pagar; e
9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

9.5.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.5.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.5.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores

eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

9.5.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.5.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

9.6.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.

9.6.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

9.6.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

9.6.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento e apresentação da proposta

9.6.5. A demanda do órgão tem como base as seguintes características:

9.6.5.1. Deverá apresentar o valor global da proposta para o período de 12 (doze) meses, já considerados e inclusos todos os tributos, fretes, tarifas e demais despesas decorrentes da execução do objeto;

9.6.5.2. A proposta deverá ser baseada nas condições de entrega do objeto descritas neste termo de referência, devendo conter:

9.6.5.2.1. Preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes deste termo de referência;

9.6.5.2.2. Prazo de validade da proposta não inferior a 120 (cento e vinte) dias corridos, a contar da data da sua apresentação;

9.6.5.2.3. Prazo de garantia técnica dos serviços dentro dos prazos e das condições estabelecidas neste termo de referência.

9.6.5.3. Nos valores ofertados já deverão estar inclusas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

9.6.5.4. A proposta de preços deverá conter, explicitamente, o custo mensal dos serviços.

9.6.5.5. O valor a ser considerado para adjudicação da Proposta deverá ser o custo mensal total estimado e o custo total estimado para o período de 12 (doze) meses.

9.6.5.6. A proposta técnica deverá conter as especificações do objeto de forma clara, descrevendo detalhadamente as características técnicas das soluções e serviços ofertados.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada.

10.2. A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao processo, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92

	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnolo	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados;	27014	20	VAL/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65

gia da Informação (TIC)		• Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.					
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

10.3. A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços, que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

10.4. Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo
1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 30/05/2025;

12.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento

estimado, aplicando-se o índice ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA), exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

12.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

12.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer;

12.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo;

12.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor;

12.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo;

12.8. O reajuste será realizado por apostilamento;

12.9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito;

12.10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, diante da caracterização de situação de emergência devidamente motivada, que exige pronta resposta da Administração Pública para evitar a interrupção de serviço público essencial e continuado, cujo contrato em vigor encontra-se em fase final e sem possibilidade de prorrogação, em razão da recusa da atual contratada em manter as condições pactuadas e da ausência de tempo hábil para a realização de novo certame licitatório.

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk), ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7.

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. FORMA DE FORNECIMENTO

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.2.2. A contratação emergencial será formalizada por instrumento contratual com vigência de até 12 (doze) meses, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação contratual, salvo nova caracterização de situação emergencial superveniente e justificativa formal.

13.3. **DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS DO FORNECEDOR**

13.3.1. Para fins de instrução da contratação direta, deverão ser apresentados:

13.3.1.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.3.1.2. Comprovação de qualificação técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.3.1.5. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.3.2. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.3.3. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

13.3.3.1. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

13.3.3.1.1. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

13.3.3.1.2. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

13.3.3.1.3. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

13.3.3.1.3.1. Prestação de serviços de Central de Serviços (Service Desk) estruturada em múltiplos níveis de atendimento (N1, N2 e N3), contemplando suporte técnico remoto e presencial, bem como operação assistida e monitoramento de infraestrutura de TIC.

13.3.3.1.3.2. Atendimento a um universo mínimo de 1.000 (mil) usuários, com registro e gestão de chamados por ferramenta de ITSM (*Information Technology Service Management*), com controle por SLA.

13.3.3.1.3.3. Execução em ambiente de missão crítica, com operação em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), por período igual ou superior a 12 (doze) meses.

13.3.3.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.3.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

13.3.3.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

13.4. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.4.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.4.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.4.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.4.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação.".

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo Thiago Nunes de Sousa	Patrícia Cristina Marques Correa

	José da Silva Lucena Ricardo Augusto Martins Coelho Alan Robert da Silva Ribeiro Francisco Teixeira Filho Leonardo Dorneles Figueiredo Silva Diego Walisson Pereira Camara Santos Antonio Alfredo Pires Oliveira	
	Coordenador da CMTI	
	Nayana Santos Martins Neiva	

	Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores,	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos

transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.
	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.

	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .
	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.
	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.

	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.
	Teste de Webconferência.
	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .

Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.
	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.

	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.
	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.

Grupo de Serviço	Atividades/Tarefas
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.
	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.
	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.
	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento

	(NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.
	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.

	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.

	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.
	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.

	Aplicar procedimentos necessários a garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletronico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).

	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.
	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.
	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).
	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.

	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.
	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.

	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.
	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.

	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.
	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.
	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .
	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.

	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.

	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.
	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.

	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.
	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.
	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.
	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).

	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.

	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.
	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.
	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.

	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.
	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.

	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.
	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.

	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.
	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.
	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.

	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.
	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.

	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.
	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.

	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.

	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.
	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.

	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.

	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.
	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.
	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.

	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.
	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.

	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações
	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem

	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.
	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.

	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.
	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.
	Especificar métricas de performance para aplicações.
	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.

	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.
	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.

	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.
	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.
	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.

	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.
	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados
	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário

Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade
Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA

Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA

Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras

Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial
Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA
Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível

Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão

CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário

DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras
E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA

Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA

Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha

Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente

Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA
Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL

Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA
NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar

Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA

Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA

Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA

SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema

Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha

Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA

Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico
Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade

Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar

Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade
Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	
Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue: O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.	

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 156 da Lei nº. 14.133/2021.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;
VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;
VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;
VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2021.

De Acordo,

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ Gestor do Contrato	_____ Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA			
Contrato N°:			
Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____

XXXX RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, brasileiro, CPF: xxxxx, RG: xxxxx, filho de xxxxx, endereço: xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto n° 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução n° 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;

b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;

d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e

e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.

E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
XXXXXXX (CPF: XXXXXXX)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do neposmo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta endade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total

					Anual	**Estimado**	**Estimado**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.ldent nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO			
ORDEM DE SERVIÇO No:			
SERVIÇO:			
CONTRATO Nº:			
CONTRATADA:			
FISCAL REQUISITANTE:			
EMAIL:		**TELEFONE:**	
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS			

ID	CÓDIGO	DESCRIÇÃO	NMSE	VALOR TOTAL ESTIMADO
TOTAL				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	
GESTOR DO CONTRATO			PREPOSTO - CPF:	

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução

Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato
_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima idenficada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Perfil de Serviços	**Valor Mensal**	**Glosa**	**Observações**	**Total**

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO XI: MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - Planilha realizada para cada **Perfil Profissional contratado**:

Nº do Processo:
Licitação Nº: ____ / _____

Dia ____/____/_____ às __:__ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

MÓDULOS
Mão de obra
Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição de Remuneração	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	
E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	Benefícios Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	Percentual (%)	Valor (R$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	Provisão para Rescisão	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	Substituto nas Ausências Legais	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto na cobertura de férias		
B	Substituto na cobertura de ausências legais		
C	Substituto na cobertura de licença-paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.2	Substituto na Intrajornada	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Substituto nas Ausências Legais		
B	Substituto na Intrajornada		
Total			

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	Insumos Diversos	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Uniformes		
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por	Percentual (%)	Valor (R$)

	empregado)		
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A+B+C+D+E)			
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**VALOR (R$)**
A	Valor proposto por unidade de projeto	
B	Valor mensal do serviço rotineiro	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

GDF JUNTO - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 161043358222025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: JUNTO AO GDF

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

HA DEBITOS VINCENDOS. LANCAMENTO: 2025

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 31 de agosto de 2025. *

Certidão emitida via internet em 02/06/2025 às 13:41:08 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 161043358282025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: JUNTO AO GDF

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

Até esta data não constam débitos de tributos de competência do Distrito Federal para o contribuinte acima.
Esta Certidão abrange consulta aos débitos exclusivamente no âmbito da Dívida Ativa, não constituindo prova de inexistência de débitos na esfera administrativa.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.

Obs: Esta certidão não tem validade para licitação, concordata, transferência de propriedade de direitos relativos a bens imóveis e móveis; e junto a órgãos e entidades da administração pública. Para estas finalidades, solicitar a certidão negativa de débitos.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 31 de agosto de 2025. *

Certidão emitida via internet em 02/06/2025 às 13:41:49 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

GDF LICITAÇÕES - EMISSÃO 02.06.25 VALIDADE 31.08.25

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 161043358422025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: LICITACAO

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

HA DEBITOS VINCENDOS. LANCAMENTO: 2025

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 31 de agosto de 2025. *

Certidão emitida via internet em 02/06/2025 às 13:42:55 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 161043358502025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: LICITACAO

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

Até esta data não constam débitos de tributos de competência do Distrito Federal para o contribuinte acima.
Esta Certidão abrange consulta aos débitos exclusivamente no âmbito da Dívida Ativa, não constituindo prova de inexistência de débitos na esfera administrativa.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.

Obs: Esta certidão não tem validade para licitação, concordata, transferência de propriedade de direitos relativos a bens imóveis e móveis; e junto a órgãos e entidades da administração pública. Para estas finalidades, solicitar a certidão negativa de débitos.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 31 de agosto de 2025. *

Certidão emitida via internet em 02/06/2025 às 13:43:27 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_INCRA_02_10_2020

INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA
SBN Quadra 01 Bloco D Lote 32, Edifício Palácio do Desenvolvimento - Bairro Asa Norte, Brasília/DF, CEP 70057-900
- http://www.incra.gov.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 54000.086084/2019-16

1. **DADOS DO ATESTE**

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**., com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, representada pela Sr.(a) **CARLOS ALBERTO FREITAS**, portador da Carteira de Identidade nº MG-2.158.316, expedida pela SSP/MG, e CPF nº 525.929.526-9 executa ao **INSTITUTO NACIONAL DE COLONIZAÇÃO E REFORMA AGRÁRIA – INCRA**, possuidor do CNPJ/MF nº 00.375.972/0002-41, com sede no Setor Bancário Norte, Edifício Palácio do Desenvolvimento, Brasília–DF, os serviços de fábrica de software, conforme Contrato nº. 46.300/2018, Processo SEI nº 554000.086084/2019-16, tem prestado de forma satisfatória os serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária ([NCRA), situado no Distrito Federal.

2. **DADOS DO CONTRATO**

2.1. Número do Contrato: Nº 46.300/2018

2.2. Vigência do Contrato: 23 de julho de 2018 a 23 de julho de 2021

2.3. Valor do Contrato: R$ 7.592.802,38

2.4. UST’s do Contrato: 603.082 UST

2.5. Objeto do Contrato: contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária ([NCRA), situado no Distrito Federal.

2.6. Descrição específica de serviços:

2.6.1. Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory com no mínimo 10 (dez) sites e 20 (vinte) controladores de domínio, sendo que pelo menos 5 (cinco) sites devem pertencer ao mesmo domínio;

2.6.2. Suporte técnico de no mínimo 5458 (cinco mil quatrocentos e cinqüenta e oito) estações de trabalho (desktops e notebooks), 5458 (cinco mil quatrocentos e cinqüenta e oito) usuários, compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional Windows 7 ou superior;

2.6.3. Monitoramento proativo de 308 (trezentos e oito) hosts e 788 (setecentos e oitenta e oito) serviços;

2.6.4. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web.

2.6.5. Suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores (Core, ToR e Acesso) e pontos de acesso de redes sem fio com controladora, contendo software de gestão de ativos de redes instalado.

3. **DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

Atestamos, ainda, que os serviços acima descritos, vêm sendo executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este INCRA, nada constando em nossos registros que desabone a empresa prestadora dos serviços supracitados.

Brasília, 02 de outubro de 2020.

(Assinado Eletronicamente)
LUIZ CARLOS ARAUJO DA SILVA
Coordenador Geral de Tecnologia e Gestão da Informação - DOT
Portaria nº 465/2020
e-mail: luiz.csilva@incra.gov.br
Telefone: 3411-7747

(Assinado Eletronicamente)
PEDRO PAULO MENDES PEREIRA
Fiscal Técnico do Contrato 46300/2018
Portaria nº 700/2020 (5989729)
e-mail: pedro.pereira@incra.gov.br
Telefone: 3411-7144

Documento assinado eletronicamente por **Luiz Carlos Araújo da Silva**, **Coordenador(a)-Geral**, em 02/10/2020, às 17:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Paulo Mendes Pereira**, **Fiscal de Contrato - Técnico**, em 02/10/2020, às 17:48, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.incra.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **7197014** e o código CRC **403D6696**.

Referência: Processo nº 54000.086084/2019-16 SEI nº 7197014

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_IMPRENSA_NACIONAL_13_11_2019

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa **CENTRAL IT Tecnologia da Informação LTDA.**, com sede no Executive Office Tower, SHN, Quadra 02, Bloco F, sala 1713 a 1726, Brasília – DF, inscrita no CNPJ sob o nº 07.171.299/0001-96, mantém contrato com a **Imprensa Nacional**, órgão integrante do Poder Executivo da União, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 04.196.645/0001-00, com sede no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 06, lote 800, nos seguintes termos:

Número do Contrato:	IN 12/2018
Vigência:	De 30/06/2018 a 29/06/2019
Objeto do Contrato:	Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI da Imprensa Nacional.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Os serviços executados compreendem os detalhados abaixo:

1.1. Requisitos funcionais:

a) Executar, durante o período de vigência do contrato, o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura da CONTRATANTE, para as seguintes atividades:
   a. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede;
   b. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;
   c. Suporte a sistemas operacionais;
   d. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;
   e. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
   f. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
   g. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
   h. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
   i. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
   j. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de firewall de Nova Geração (NGFW) com tecnologias compatíveis com User-ID e SSL decryption, em ambientes geograficamente distribuídos, com recursos integrados de

Filtros de conteúdo WEB e VPN (Virtual Private), sendo este configurado em cluster, com a quantidade mínima de 6;

k. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de análise de tráfego de rede;
l. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança DDoS (Distributed Denial of Service);
m. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança para detecção, investigação de incidentes;
n. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução balanceamento com funcionalidade de segurança WAF;
o. Experiência no gerenciamento e controles de vírus, vacinas, trojans e demais arquivos maliciosos indesejados;
p. Integração de informações, administração de bases de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
q. Prescrição de soluções adequadas ao ambiente computacional, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização;
r. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
s. Análise de "logs" e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
t. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
u. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico;
v. Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido;
w. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela CONTRATANTE como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;
x. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
y. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e os bancos de dados disponíveis no ambiente existente;
z. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e

outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE;

aa. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados;

bb. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

cc. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados coorporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como MSSQL, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE;

dd. Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da CONTRATANTE quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da CONTRATANTE para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela CONTRATANTE para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

b) Prestar suporte ao Escritório de Projetos compreendendo os serviços e atividades inerentes à manutenção, desenvolvimento e implantação dos fluxos e processos de relacionamentos internos e externos das atividades de informática e de manutenção dos da CONTRATANTE.

1.2. Suporte Manutenção e Gerência de Redes, compreendendo:

a) Gerenciamento, suporte, configuração, implantação e manutenção de mais de 48 equipamentos servidores corporativos e Blades, sistemas operacionais (Windows Server e Linux) e aplicativos em ambiente computacional constituído de servidores de rede físicos tipo rack, em plataforma Intel x86-64, com virtualização e clusterização de servidores;

b) Gerenciamento, suporte, configuração, implantação e manutenção de sistemas operacionais Microsoft Windows Server, tendo no ambiente 5 Clusters do tipo Failover, sendo 3 clusters com 2 nós e 2 clusters com 4 nós.
c) Gerenciamento, suporte, configuração, implantação e manutenção de sistemas operacionais Linux Red Hat, com 2 Clusters, sendo 1 cluster com 08 nós e 1 cluster com 3 nós.
d) Gerenciamento, suporte, configuração implantação e manutenção de sistemas operacional Oracle Linux , com 1 cluster de 3 nós.
e) Gerenciamento, suporte, configuração, implantação e manutenção em ambiente com 08 servidores Hypervisors para solução de virtualização RHEV;
f) Serviços de suporte a ambientes com 3 clusters de servidores configurados com ambiente de virtualização HYPER-V, utilizando as funcionalidades de alta disponibilidade;
g) Suporte técnico em ambientes, produtos, serviços e atividades de Planejamento, instalação, configuração, monitoramento, suporte, e sustentação de ambiente de consolidação e virtualização de servidores baseados na solução Microsoft Hyper-V e Red Hat RHEV.
h) Planejamento, instalação, configuração, monitoramento, suporte, e sustentação da ferramenta Symantec NetBackup, responsável pela cópia de segurança e restores dos servidores virtuais da plataforma Red Hat, Microsoft Windows Server 2008 e superiores com Hyper-V.
i) Serviços de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico (baseados em Windows Server 2008 e superiores com HYPER-V);
j) Gerenciamento, implementação, configuração, manutenção e suporte da solução de monitoração.
k) Programação e controle das atividades operacionais;
l) Suporte, configuração e gestão de rede de comunicação dados (LAN, WAN e Wireless 802.11g) com mais de 1.000 pontos ativos e 50 switches 3Com, HP e Huawei;
m) Operação, em ambiente computacional constituído por servidores de rede em plataforma x86 e 64, unidade de fita robotizada e Storage Área Network (SAN).
n) Administração suporte e configuração de *Storage & Archive* em ambiente computacional constituído de SAN *(Storage Area Network)* composta por Storage Huawei VTL com capacidade total de armazenamento de 30 Tb e um appliance Veritas com capacidade total de armazenamento de 53 Tb para implementação de políticas de backup e restore utilizando a ferramenta Netbackup.
o) Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede);
p) Análises de desempenho e de capacidade de rede;
q) Administração de Serviços de Diretórios em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em *Lightweight Directory Access Protocol – LDAP* 5;

r) Administração, suporte e configuração de unidades de armazenamento do tipo "Storage" com discos SAS e NL-SAS, conectividade Fibre Channel e capacidade bruta total de 580 TB; Bibliotecas de Fitas conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de "backup" Symantec Netbackup;

s) Administração, suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com 80 pontos ativos, 04 switches Fibre Channel;

t) Elaboração de procedimentos operacionais e de instalação;

u) Implementação de padrões, rotinas e procedimentos de segurança de rede;

v) Serviços de segurança de rede: Segurança aos sistemas operacionais, serviços de rede (Firewalls, roteadores e ativos de rede)

w) Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede;

x) Documentação dos procedimentos adotados e transferência de conhecimento à equipe;

y) Geração de scripts;

z) Suporte terceiro nível e configuração avançada de mais de 350 estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistemas operacionais Windows e Linux, incluindo configuração de ferramentas de auditoria e instalação automática, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo níveis de serviços acordados.

aa) Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ambientes virtualizados envolvendo ao menos 207 maquinas virtuais, sendo 134 no sistema operacional Linux, operando em cluster e balanceamento de recurso, utilizando as tecnologias para alocação de recursos de forma dinâmica, balanceamento entre diferentes unidades de armazenamentos, movimentação inteligente de maquinas virtuais entre hospedeiros, recurso de Alta disponibilidade, clusterização, pool de recursos, contemplando troubleshooting, criação, instalação, alteração, migração e clonagem de maquinas virtuais;

bb) Administração e manutenção em servidores físicos X86 e X64, com a quantidade mínima de 50;

cc) Administração, sustentação e suporte em solução para consolidação de logs do ambiente virtualizado, serviços e dispositivos de rede;

dd) Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, sistemas operacionais e tecnologias de virtualização, permitindo provisionar e gerenciar o armazenamento em Cluster, essa devendo controlar alta disponibilidade de servidores e cluster de file system, com no mínimo 5 clusters;

ee) Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Linux RedHat 6 ou superior;

ff) Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Windows Server 2008 ou superior;

gg) Sustentação, administração e suporte na ferramenta de Backup e restore, está devendo ter compatibilidade com a solução de virtualização da CONTRATADA;

hh) Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ambiente de backup envolvendo ao menos 25 políticas;

ii) Sustentação, administração e suporte em tape library e fitotecas Automatizadas;

jj) Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte de mídia server com no mínimo 70 TB de espaço;

kk) Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, com no mínimo 0,5 petabyte de capacidade de armazenamento;

ll) Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de armazenamento com no mínimo 3 equipamentos de armazenamento;

mm) Administração, sustentação a ativos de rede tipo Storage Area Network;

nn) Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 500 TB de espaço total e com no mínimo 80 LUNs criadas, contendo cluster (s) de controladoras;

oo) Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes: Brocade ou CISCO, composta por no mínimo: 144 portas ativas de switch e com pelo menos duas placas HBA cada em configuração multipath.

1.3. Operação e Suporte ao Data Center, compreendendo:

a) Parametrização e operação do ambiente de rede e infraestrutura de TI;

b) Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico/rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações;

c) Suporte a sistemas operacionais compostos de switches core e de borda, e redes locais baseadas em Windows e Linux.

d) Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos da solução;

e) Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as melhores práticas;

f) Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;

g) Manutenção e aperfeiçoamento dos processos de produção;

h) Execução dos procedimentos descritos na documentação;

i) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de Sistemas Operacionais, visando manter a disponibilidade e a desempenho dos sistemas;

j) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação a infraestrutura de serviços WEB, ferramentas para produção de software, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros visando manter a disponibilidade e a desempenho dos sistemas;

k) Suporte, manutenção, atualização de software integrado em um único sistema destinado a atender os serviços anti-spam e antivírus.

l) Suporte, configuração e administração de sistemas gerenciadores de bancos de dados corporativos comerciais (MS-SQL Server e Oracle), sistemas gerenciadores de bancos de dados em software livre (MySQL e PostgresSQL) e sistemas gerenciadores de bancos de dados;

m) Apoio na administração de soluções de banco de dados Oracle em ambiente de alta disponibilidade, contemplando 4 licenças processador - Enterprise Edition;

n) Integração das informações coletadas; administração de banco de dados; realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de desempenho e de capacidade de Banco de Dados da infraestrutura de T.I.;

o) Administração, Operação e Suporte de Banco de Dados utilizando SGBD'S Oracle RAC 11 ou superior, PostgreSQL, MYSQL, e SQL SERVER;
p) Administração, Operação e Suporte de solução na replicação de dados entre sites distintos;
q) Prestação de serviço de administração, operação e suporte em solução de banco de dados Oracle RAC 11c ou superior em quantidade mínima de 10 instâncias de banco, ambiente este que deve funcionar em HA (High availability) em datacenter distintos;
r) Serviços de administração de dados, modelagem de dados e modelo relacional de dados utilizando ferramenta Power Designer ou tecnologia similar;
s) Prestação de serviço de administração e operação na construção de processos e integração de dados utilizando ferramenta Powercenter, ODI ou tecnologia similar;
t) Criação e manutenção de modelos de dados relacionais e multidimensionais;
u) Instalação, configuração e manutenção de serviços e equipamentos de informática;
v) Prescrição de soluções adequadas ao ambiente, sob orientação da equipe de administração e gerência;
w) Análise e resolução dos problemas de configuração e parametrização;
x) Administração e suporte de solução de armazenamento de Backup, restore e schedule de aplicações e dados; administração e suporte de ambientes virtualizados;
y) Gerenciamento de Middleware, em ambiente computacional constituído por servidores de JBOSS utilizando profissionais com nível superior completo e certificação.
z) Administração e gerenciamento de servidores de aplicação na plataforma JBOSS EAP versão 6.3 ou superior com a quantidade mínima de 7 servidores com sistema operacional Linux;
aa) Administração e gerenciamento de servidores de aplicação JAVA, com a quantidade mínima de 7 servidores com sistema operacional Linux e com servidor de aplicação JBOSS, servidor de aplicação Apache e Nginx;
bb) Instalação e administração de ambiente SVN;
cc) Instalação e administração de ambiente GIT;
dd) Gerenciamento de Internet/Web, em ambiente computacional com site na Internet média de 1.000.000 visitas/mês, utilizando profissionais com nível superior completo e certificação.
ee) Monitoramento pró-ativo de ambiente.
ff) Gerenciamento de Mensageria e Colaboração, de caixas postais, utilizando profissionais com certificação.
gg) Análise e gerenciamento de logs dos servidores, gerando relatórios estatísticos.
hh) Operação e monitoramento de ambiente de TIC em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com SLA de disponibilidade de 99,70%;
ii) Operação e testes de Redes e Equipamentos de Comunicação de Dados;
jj) Serviço de administração e suporte de segurança de rede (utilização de firewall, IDS/IPS, Filtro de Conteúdo, Antivírus, AntiSpam, Firewall de Aplicação (WAF), Gateway de E-mail).

1.4. Projetos na área de infra-estrutura, compreendendo:

a) Implantação de projetos de Gerência de mudanças (abordagem sistemática para controlar e organizar as mudanças nos requisitos, especificações, implementações e correções para um impacto mínimo à infra-estrutura de TI existente), inventário de recursos computacionais, gerência de capacidade e desempenho, gerência de segurança e contingência dos recursos computacionais de sistemas de TI de alta disponibilidade.

b) Planejamento, instalação, configuração, monitoramento, controle e manutenção de infra-estrutura de T.I,serviços de comunicação de dados em redes LAN e WAN, implementação de Redes TCP/IP e Redes Sem fio;

c) Apoio na administração de ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação: ambiente Zabbix, - contemplando 422 hosts com 24.000 itens;

d) Elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infra-estrutura computacional;

e) Criação de relatório de avaliação inicial dos serviços da Rede;

f) Definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

g) Análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas seguindo as premissas sugeridas pelas melhores práticas do PMBOK ou ITIL;

h) Gestão de segurança, compreendendo: análise de vulnerabilidades do ambiente; definição e implementação de política de segurança; elaboração de plano de continuidade de negócio (PCN);

i) Análise e monitoramento de riscos de segurança (redes, sistemas e dados),segundo a norma NBR ISO/IEC 17799;

j) Utilização de recursos de clusterização, consolidação e virtualização de servidores/serviços;

k) Avaliação e recomendação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados.

1.5. Atendimento Remoto e Presencial ao Usuário:

a) Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento.

b) Efetuar leitura, análise e tratamento do e-mail recebido.

c) Efetuar o registro dos chamados no sistema de gestão de serviços de TI.

d) Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de 1º nível.

e) Reabrir subchamados para origem quando foram fechados inadequadamente.

f) Atualizar ou incluir, quando inexistente, na Base de Conhecimento a documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento.

g) Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

h) Recepcionar chamados transferidos do primeiro nível ou abrir novos chamados, com uso do sistema de gestão de serviços de TI.
i) Pesquisar documentação técnica na base de conhecimento para solucionar o chamado.
j) Escalonar chamado para o 3º nível, quando houver impossibilidade de resolução no 2º nível.
k) Criar e revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial.
l) Executar os procedimentos necessários para a resolução e fechamento dos chamados.

1.6. Serviços de gerenciamento de projeto:

a) Definição, desenvolvimento e implantação de metodologias de gerência de projetos, conforme as melhores práticas preconizadas pelo PMBOK;
b) Implantação de escritório de projeto corporativo;
c) Desenvolvimento e implantação de aplicação de gerência de projetos baseado no MS-PROJECT;
d) Solução de gerenciamento de identidades, de incidentes, de configuração;
e) Gerência e controle de projetos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC;

Os serviços são executados por especialistas habilitados, com base em programas de formação ou certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico pró-ativo de problemas em ambientes diversificados.

2. AMBIENTE COMPUTACIONAL

2.1. Plataforma de software

Sistemas Operacionais para Servidores: Windows Server 2003, 2008, 2012, 2016 e 2019, Red Hat Linux Enterprise 6 e superiores, CentOS Linux 7 e superiores, Oracle Linux 7 e superiores.

Sistemas Operacionais para Estações de Trabalho: Windows 2000 Professional, XP, Vista, Windows 7, Fedora Linux, versão 3 e superiores.

Servidores de Aplicação/Web: MS-IIS (Internet Information Services) 6.0 e superiores; Apache 2.x; Nginx; Red Hat JBOSS 4.x e 6.x.

Clientes Web: Internet Explorer 9.0 e superiores, Mozilla Firefox 65 e superiores, e Microsoft Edge.

SGBD's: MS-SQL Server 2000, 2005, 2008, 2016; Oracle 11g e superiores, PostgreSQL 9.x.

Database	Tamanho
ORACLE	2,5 TB
SQLSERVER	300 GB
POSTGRESQL	80 GB

Serviços de Mensageria e Colaboração: MS-Exchange 2019 com MS-Outlook 2010; Protocolo SMTP, IMAP, POP3, Soluções AntiSpam Aker e TrendMicro.

Ferramentas de Apoio ao Desenvolvimento: MS Office, MS SharePoint Portal Server 2007, MS Project 2010, Backoffice, Crystal Reports, Power Designer, RAS, Proxy.

Ferramentas de Backup: Veritas Netbackup 8.x e Enterprise Vault 12.x .

Ferramentas de Monitoramento: Zabbix 4.x.

Gerência de Armazenamento: Ferramentas de Gerência de Storages e SAN: EMC Control Center, Brocade Fabric Manager;Ferramentas de Gerência de VTL; Ferramentas de Administração de Fitotecas; Ferramentas de deduplicação e archiving.

Solução de Antivírus: TrendMicro OfficeScan XG 12.x.

2.2. Plataforma de hardware

2.2.1. Arquitetura de servidores

- Servidores Intel Xeon / Dell PowerEdge (diversos modelos)
- Placas de Rede de 1Gbps e 10 Gbps;
- HBA's de 2, 4 e 8 Gbps;
- Placas CNA (Converged Network Adapter) de 10Gbps (Ethernet e FC);

2.2.2. Equipamentos de Rede

- Switches de núcleo, distribuição e acesso do fabricante 3Com, HP e Huawei;
- Appliances para balanceamento de links de comunicação da F5 Networks e Anti-DDoS A10;

2.2.3. Arquitetura de Rede

- Ethernet 10BaseT, 100BaseT, 1000BaseT, 10000BaseT, 1000BaseSX e 10000BaseSX
- Protocolo TCP/IP
- SAN FC
- FCoE
- NAS

2.2.4. Servidores

- CISC 32/64 Bits ISA/PCI/PCI-X/PCI Express;

2.2.5. Silos de Armazenamento

- Storages EMC CX4-120, VNX 5500, VNX 5600 e NetApp FAS3270.
- Bibliotecas de Fitas DELL configuradas com drives LTO 5 e 6;
- Cofres certificados para mídias tipo LTO e mídias originais de softwares.

3. DETALHAMENTO DO AMBIENTE

3.1. Estrutura de Rede para Comunicação de Dados:

- Infraestrutura implantada em cabeamento de par trançado categoria 5, 6a e cabeamento óptico, totalizando mais de 1000 pontos fisicos e 650 estações ativas;

- Backbone em fibra óptica, interligando os pontos mais distantes por meio de tecnologia gigabit ethernet a 1000/10000 Mbps por par de fibras óticas;
- Sub-redes com comutação Ethernet, atendendo a todos os andares de todos os prédios;
- Sistema de VLANS segmentando a rede para otimização de desempenho;
- Rede sem fio atendendo a pontos específicos da Imprensa Nacional;
- Espelhamento de servidores, storages, bancos e serviços utilizando sistemas de hardware e software específicos;
- Balanceamento de carga de serviços Web, servidores de aplicação e serviços de mensageria.

3.2. Estrutura de Servidores e Softwares de Gerenciamento e Configuração:

- Bancos de Dados Corporativos;
- Servidores de Arquivos;
- Servidores de Segurança;
- Servidores de Virtualização;
- Servidores Web e de Aplicação;
- Servidores de Acesso Remoto;
- Servidores de Gerência de Redes;
- Servidores de Mensageria;
- Backup e Armazenagem;
- Gerência de Serviços.

3.3. Estrutura de Clusterização, Replicação e Espelhamento:

- Clusterização Windows em 2 nós, configurados em failover:
- Clusterização Red Hat Linux, configurados em ativo x ativo;
- Clusters Hyper-V de 4 nós;
- Cluster RHEV de 8 nós;
- Espelhamento de "Storages" para serviços críticos mediante ferramentas de implantação física e/ou lógica entre os hardwares de armazenagem;
- Replicação e duplicação em mídias de todas as informações armazenadas nas estruturas corporativas.

3.4. Estrutura STORAGE:

- Storage marca EMC, modelo CX4-120, "high end", com capacidade de 27 Terabytes;
- Storage marca EMC, modelo VNX5500, "high end", com capacidade de 73 Terabytes;
- Storage marca EMC, modelo VNX5600, "high end", com capacidade de 86 Terabytes;
- Storage marca Huawei, modelo OceanStor VTL6900, "high end", com capacidade de 30 Terabytes;
- Duas Fitoteca marca DELL, composta por 2 drives tipo LTO 5, com capacidade para 45 fitas e conexão via Fibre Channel e uma Fitoteca marca DELL, composta por 2 drives tipo LTO 6, com capacidade para 45 fitas e conexão via Fibre Channel;

3.5. Quantitativos de equipamentos atendidos:

ITEM	EQUIPAMENTO	QTDE

1	Estações Convencionais	500
2	Estações Gráficas	45
3	Notebooks	7
4	Servidores Fisicos (Windows e Linux)	48
5	Servidores Virtuais (Windows e Linux)	210
6	Impressoras corporativas	49
7	Balanceadores de links e firewall's.	12
8	Storages	4
9	Armazenadores VTL	1
10	Biblioteca robótica de fitas	3
11	Usuários da Rede	800
12	Pontos de rede	1000
13	Switches/hubs	50

3.6. Quantidade média de recursos utilizados:

ITEM	RECURSO	QTDE
1	Gerente técnico	1
2	Supervisor	1
3	Gestor de Qualidade	1
4	Analista de Suporte e Administração de Redes	5
5	DBA/Administrador de Dados/Analista de BI	3
6	Analista de Operações	5
7	Analistas de Segurança da Informação	2
8	Técnicos de Suporte Presencial	3
9	Técnicos de Central de Serviços/Suporte Remoto	2

4. METODOLOGIAS UTILIZADAS:

Metodologia de implantação e operação de Central de Atendimento ao Usuário e Metodologia de Gestão de Contrato incluindo técnicas de gerenciamento de projetos baseadas nas melhores práticas do PMBOK e ITIL.

5. DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos, vêm sendo executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este órgão, nada constando em nossos registros que a desabone.

Brasília - DF, 13 de novembro de 2019.

Sérgio Luiz de S. Gouvêa
Imprensa Nacional
Gestor de Tecnologia da Informação
(Portaria SE/CC/PR Nº 115/2009)
Mat. SIAPE 220263

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_GAB_GOV_01_09_2020

GABINETE DO GOVERNADOR

GOVERNO DO ESTADO Pernambuco JUNTOS, FAZEMOS MAIS.

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o Nº 52.726 e no CRA/DF sob o Nº 012.538 mantém contrato com o GABINETE DO GOVERNADOR, com sede na Praça da República, S/N – Santo Antônio, Recife – PE, 50.010-928, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 11.927.108/0001-40, nos seguintes termos:

Número do Contrato:	Nº 38/2018
Vigência do Contrato:	27 de julho de 2018 a 26 de julho de 2021
Valor atual do Contrato:	R$ 554.641,28
UST's do Contrato:	3.552,66 UST
Objeto do Contrato:	Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI.

1. Descrição Geral dos Serviços Prestados

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à

atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI;

1.2. Os serviços são classificados em dois tipos:

1.2.1. Rotineiro - determina os serviços de periodicidade diária previamente definida.

1.2.2. Demanda -serviços que não possuem periodicidade de execução estabelecida e que são remunerados pelo número de execuções no período, pelos serviços empreendidos e pela complexidade do ambiente, tempestivamente, com resultado específico, executados de forma planejada, com início e término preestabelecido.

1.3. Os serviços executados no decorrer do contrato serão previamente definidos e o seu custo unitário de execução será estabelecido em Unidades de Serviço Técnico (UST), são demandados e executados mediante abertura de Ordem de Serviços.

1.4. Os seguintes serviços são executados no escopo global do contrato:

1.4.1. Receber, classificar e registrar incidentes ou requisitos dos usuários de TI do GABINETE DO GOVERNADOR;

1.4.2. Identificar, conceber, implementar e administrar soluções de infraestrutura de TI compatíveis com as necessidades atuais e futuras do GABINETE DO GOVERNADOR;

1.4.3. Instalar, configurar e manter atualizados os equipamentos servidores e demais dispositivos de rede e segurança, sistemas operacionais e outros softwares básicos necessários ao funcionamento de serviços e soluções de tecnologia da informação;

1.4.4. Efetuar, em parceria com a equipe do GABINETE DO GOVERNADOR, a gestão de capacidade dos elementos de infraestrutura necessários ao funcionamento dos serviços e soluções de TI;

1.4.5. Manter e garantir o funcionamento adequado de ambientes providos pela equipe de infraestrutura do GABINETE DO GOVERNADOR para o desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e uso em produção de serviços e soluções de TI;

1.4.6. Implantar e atualizar serviços e soluções de TI no ambiente de produção;

1.4.7. Administrar serviços e soluções de TI e assegurar o seu funcionamento, de acordo com os requisitos de qualidade, segurança da informação e desempenho;

1.4.8. Analisar, periodicamente, o histórico de incidentes e problemas dos serviços e soluções de TI e adotar ações para prevenir eventual recorrência desses eventos;

1.4.9. Proceder aos serviços de manutenção de atualização de versões de softwares e de componentes dos serviços e soluções de TI, de acordo com as necessidades do GABINETE DO GOVERNADOR, bem como gerenciar as respectivas licenças de uso e outros mecanismos que assegurem a recuperação da instalação dos equipamentos centrais da rede do GABINETE DO GOVERNADOR e dos respectivos serviços;

1.4.10. Avaliar e documentar, quando demandada, o impacto sobre a infraestrutura de mudanças nos serviços e soluções de TI do GABINETE DO GOVERNADOR;

1.4.11. Dar suporte remoto, a partir da sede do GABINETE DO GOVERNADOR, para instalação e recuperação de serviços, equipamentos servidores e equipamentos de comunicação.

1.4.12. Apoiar a equipe do GABINETE DO GOVERNADOR na definição e configuração de rotinas de produção e parâmetros de monitoramento dos serviços e soluções de tecnologia da informação;

1.4.13. Assegurar a execução e verificar os resultados de rotinas automatizadas ou manuais de produção dos serviços e soluções de tecnologia da informação do GABINETE DO GOVERNADOR;

1.4.14. Administrar as soluções de monitoramento de serviços e soluções;

1.4.15. Monitorar, sistematicamente, os parâmetros estabelecidos para os serviços e soluções de TI do GABINETE DO GOVERNADOR, de modo a identificar e registrar a ocorrência de incidentes e comunicá-las, tempestivamente, à equipe do GABINETE DO GOVERNADOR, visando o pronto restabelecimento do serviço à normalidade, bem como atuar para restabelecer o funcionamento dos serviços que estiverem sob sua responsabilidade;

1.4.16. Diagnosticar e resolver incidentes cujos sintomas e ações sejam previamente documentados e endereçar ações corretivas pertinentes junto à equipe do GABINETE DO GOVERNADOR;

1.4.17. Gerenciar o ambiente físico e os equipamentos centrais da rede do GABINETE DO GOVERNADOR, em especial no que se refere à alocação de recursos para execução de serviços e soluções de tecnologia da informação;

1.4.18. Interagir com as equipes de suporte dos fabricantes das soluções em uso pelo GABINETE DO GOVERNADOR, conduzir a abertura e acompanhamento dos tickets de suporte, coletar logs e demais informações solicitadas.

1.5. Os serviços são prestados com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 (IT Infrastructure Library) utilizando as práticas de Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de catálogo de serviço, Gerenciamento de conhecimento, Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de ativos e configuração, Gerenciamento de mudança e liberação, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Eventos e Gerenciamento de disponibilidade, COBIT (Control Objectives for In formation and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização) ISO/IEC 9000, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000 e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas) seguindo as políticas de segurança da informação (POSIC).

1.6. Fornecimento, como serviço, de sistema integrado de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), denominada CITSmart para atendimento a 226 usuários, incluindo a implantação/instalação, configuração, parametrização e operação da solução, além do desenho, validação e implantação dos processos de: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento do Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviço, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de

Mudança, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento de Capacidade, Gerenciamento de Disponibilidade e Gerenciamento de Liberação.

1.7. Apoio a gestão de Governança de TI envolvendo as atividades: diagnóstico de maturidade (identificação do grau de maturidade), análise de riscos, matriz de relação entre os processos de TI e os objetivos do negócio segundo as melhores práticas do ITIL V3, COBIT e ISO 20.000 e ISO 38.500 incluindo desenho, modelagem de acordo com a metodologia BPM (Business Process Management) e uso da notação BPMN (Business Process Model and Notation) e implantação dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de ativos e configuração, Gerenciamento de mudança e liberação, Gerenciamento de Problema, aderentes ao ITIL v3.

1.8. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;

1.9. Transferência de conhecimento através de documentação, reuniões e workshops.

1.10. Planejamento, desenvolvimento e apresentação mensal de relatórios gerenciais customizados em formato de Dashboards (Painéis de Controle) explicitando os níveis de serviços apresentados na prestação de serviços em sistemas críticos, que permite o controle e fiscalização dos serviços através da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) – CITSmart;

2. Serviço de Atendimento ao Usuário

2.1. Prestação de serviços de atendimento ao usuário e suporte a hardware e software em 1º e 2º níveis, tendo executado 49.140 UST's, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 19:00 horas de segunda à sexta feira, com um total de 6.331 chamados atendidos, a 226 usuários do GABINETE DO GOVERNADOR e 143 estações de trabalho, distribuídos na seguinte localidade:

2.1.1. Palácio do Campo das Princesas

2.2. Prestação de serviços de atendimento ao usuário de maneira remota utilizando software de suporte/acesso remoto (Terminal Service/VPN e

SSH) e de maneira presencial, no ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional** executando:

2.2.1. Atendimento às requisições, como dúvidas na execução de uma atividade fim;

2.2.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;

2.2.3. Suporte, instalação, configuração e atualização de softwares, ferramentas de escritório e sistemas operacionais;

2.2.4. Transferência de conhecimento;

2.2.5. Realização de atendimento presencial aos usuários de nível operacional e de gerência;

2.2.6. Realização de instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI;

2.2.7. Realização de troca de suprimentos de equipamentos de TI;

2.2.8. Mapeamento e orientação para utilização de pastas corporativas;

2.2.9. Instalação, desinstalação, remanejamento e configuração de softwares básicos, aplicativos e sistemas corporativos em microcomputadores de usuários;

2.2.10. Elaboração laudos técnicos de equipamentos de TI;

2.2.11. Atualização da base de conhecimento;

2.2.12. Suporte aos softwares e aplicativos.

3. Centro de Operação de Rede

3.1. Prestação de serviço de monitoramento de maneira presencial, de Servidores e Serviços, diariamente, de 26 hosts, 24 serviços e 02 itens de monitoração, utilizando a plataforma Zabbix, contemplando rede local (LAN), rede de longa distância (WAN e MAN), ambiente de virtualização, servidores físicos e virtuais, serviços corporativos de rede, sistemas operacionais Windows e Linux, ambiente de segurança da informação, e cópias de segurança (backups), servidores corporativos de banco de dados, servidores de aplicações, consumo de processador, memorias, disco e rede, controladores de domínio, switches, roteadores, e serviços de segurança (proxy e firewall), conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional,** executando as atividades de:

3.1.1. Configuração de SNMP e instalação e configuração de agentes nas plataformas Linux e Windows;

3.1.2. Configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por Telegram, com a disponibilização de painéis, mapas e dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente;

3.1.3. Monitoração, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade;

3.1.4. Análise de performance;

3.1.5. Intervenções às falhas detectadas e acionamento do plano de comunicação

3.1.6. Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos;

3.1.7. Evolução do checklist executado diariamente, pela manhã e à noite e da documentação das atividades operacionais correlacionadas com o serviço.

3.2. Instalação, configuração e administração da plataforma de monitoração Zabbix.

3.3. Apoio na administração e monitoramento de datacenter/sala técnicas, em ambiente contendo pelo menos 11 racks de piso 42u;

3.4. Prestação do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, em monitoramento de performance, no acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento de 3º nível (terceiro nível) para os serviços de infraestrutura, na emissão de relatório de monitoramento e na execução de auditoria de falhas.

3.5. Gerenciamento e monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico do GABINETE DO GOVERNADOR.

4. Serviço de Suporte ao Ambiente de Infraestrutura

4.1. Prestação de serviços de suporte ao ambiente de infraestrutura (3º nível) por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA´s), baseados em entrega de serviço/resultado, utilizando a solução de gerenciamento de serviços CITSmart, compreendendo as atividades de instalação, administração/sustentação, manutenção/suporte, planejamento,

configuração, e resolução de incidentes e requisições, nas áreas de: administração dos sistemas operacionais; administração do ambiente de infraestrutura de rede; administração e gerenciamento dos sistemas de armazenamento de cópias de segurança; administração do ambiente virtualizado; administração das aplicações web; administração das soluções de segurança da informação;, conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional**

4.2. Prestação de serviços suporte ao ambiente de infraestrutura, realizado de forma on-site das 08:00 horas às 19:00 horas de segunda à sexta feira nas dependências do GABINETE DO GOVERNADOR e remota nos demais períodos, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço, executando as atividades gerais de:

4.2.1. Atendimento a requisições;

4.2.2. Resposta a incidentes que usualmente requerem atendimento imediato e não possuem frequência de execução definida;

4.2.3. Procedimentos rotineiros que usualmente independem de incidentes e solicitações e que são executados de forma proativa, pois possuem características bem definidas de duração e complexidade;

4.2.4. Resolução de problemas;

4.2.5. Transferência de conhecimento;

4.2.6. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

4.2.7. Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

4.3. Prestação de Serviço de sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos

de segurança física e lógica da rede.

4.4. Infraestrutura de Rede

Existem 11 (onze) switchs sendo 4 do modelo HP A3600-48 v2 EI; 2 (dois) do HP v1905-24; 1 (um) 3com 4500-PD; 1 (um) HP 1905-48; 2 (dois) HP1910-48G

Execução de 08/202018 a 08/2020 3528 UST's

4.4.1. Prestação de serviço de gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração da infraestrutura de rede comunicação de dados corporativa (física e lógica): LAN's (IPv4), WAN's, switches, controladoras e links corporativos de acesso à Web conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional.**

4.4.2. Instalação, configuração, manutenção e remanejamento de equipamentos do Data Center.

4.4.3. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede de comunicação de dados.

4.5. Infraestrutura de Segurança

2 (dois) firewalls Endian 3.0 community 64bits, sendo o do palácio com a configuração de 4x vCPUs 1x 30GB 1x 70GB de armazenamento é 5GB de memoria ram. E o firewall secundário possui 4x vCPUs 1x 16GB e 1x 100GB com 4GB de memoria ram.

Execução de 08/2018 a 08/2020: 8064 UST's

4.5.1. Prestação de serviço de gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração da infraestrutura de segurança (física e lógica) em solução de Firewall (NGFW) e proxy, conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional.**

4.5.2. Criação de regras de acesso e bloqueio; liberação de portas, resolução de problemas de acesso;

4.5.3. Criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site utilizando IPSEC;

4.5.4. Elaboração, implementação e monitoramento da execução de normas e rotinas de segurança física e lógica;

4.5.5. Análise e detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e recursos de TI;

4.6. Infraestrutura de Virtualização

4 (quatro) servidores com VMware ESXi stand alone na versão 6.7 free

Execução de 08/2020 a 08/2020: 6552 UST's

4.6.1. Prestação de serviço de gerenciamento, instalação, configuração, sustentação, manutenção, suporte técnico e administração da infraestrutura de virtualização (física e lógica): hosts, hypervisors e máquinas virtuais, conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional.**

4.6.2. Realização de análise de desempenho e de planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.

4.6.3. Administração do uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir o ambiente de virtualização implantado.

4.6.4. Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares de virtualização, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede.

4.6.5. Criação e atualização de templates para os sistemas operacionais descritos no **item 7 – Ambiente Computacional**.

4.7. Infraestrutura de Backup

03 (três) Servidores Bacula – LNXBACULADIR, LNXBACULASD e LNXBACULABD na versão 9.0.6.

Execução de 08/2018 a 08/2020: 8694 UST's

4.7.1. Prestação de serviço de gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração da infraestrutura corporativa de Backup (física e lógica), conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional.**

4.7.2. Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente.

4.7.3. Criação e Revisão de políticas de Backup;

4.7.4. Análise e acompanhamento diário dos backups;

4.7.5. Testes de restore para garantir a integridade do Backup.

4.8. Infraestrutura de Sistemas Operacionais

10 Servidores Windows

- 02 Windows Server 2003 Enterprise;
- 05 Windows Server 2008 R2 Enterprise;
- 01 Windows Server 2012 R2 Standard
- 02 Windows Server 2012 R2 Datacenter

12 Servidores Linux

- 01 CentOS 7.6
- 01 Ubuntu 12.04.5 LTS
- 04 Ubuntu 14.04.3 LTS
- 04 Ubuntu 16.04.3 LTS
- 02 Endian 3.0 Community

Execução de 08/2018 a 08/2020: 6678 UST's

4.8.1. Prestação de serviço de gerenciamento, instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração da infraestrutura de sistemas operacionais (física e lógica): físico, virtual, linux e windows, conforme ambiente descrito no **item 7 – Ambiente Computacional.**

4.8.2. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade e performance, configuração, otimização do ambiente e parametrização;

4.8.3. Instalação e administração de ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Actice Directory (AD) em servidores com 03 controladores de domínio distribuídos geograficamente, nas versões Windows 2012 R2 Datacenter, Windows Server 2012 R2 Standard e 2008 R2 Enterprise.

4.8.4. Configuração de usuários, grupos dinâmicos, autorização de acesso, redundância e replicação, e resolução de problemas;

4.8.5. Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) que automatizem a instalação, liberação ou restrição de recursos nos servidores de rede e nas estações de trabalho;

4.8.6. Implementação e administração de servidor de arquivos corporativo,

baseado em protocolo de acesso CIFS (Common Internet File System), implementado em servidor virtualizado, integrado ao serviço de diretório Microsoft Active Directory;

4.8.7. 3. Instalação, administração e manutenção dos serviços de impressão, RADIUS, compartilhamento de arquivos, resolução de nomes (DNS e WINS), distribuição de endereços IP (DHCP) e horário de rede (NTP);

4.8.8. Administração dos servidores físicos e virtuais que compõem o parque computacional;

4.8.9. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;

4.9. Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados com sistema operacional Microsoft Windows Server **2003 ou superior** e sistema operacional Linux.

5. Projetos Realizados

5.1. Descrever os projetos importantes realizados

- Migração dos hypervisors de Hyper-v para VmWare.;
- Migração do WSUS para o ambiente virtualizado;
- Distribuição das VMs entre os novos servidores;
- Atualização dos servidores Windows Server 2008 para Windows server 2012 standard;
- Implantação do novo firewall do site Governadoria;
- Atualização do AD de Windows server 2008 para Windows server 2012.

6. Ordens de Serviços Rotineiras

Descrição Ordem de Serviço	Qtd. Média Mensal de UST	Local Prestação de Serviço	Regime de Atendimento

Atendimento Presencial aos usuários dos serviços de TI	1.965,60	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5
Administração dos Sistema Operacionais	267,12	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5
Administração do Ambiente de Infra de Redes	141,12	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5
Administração de Backups	347,76	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5
Administração de Virtualização	262,08	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5
Adm de Soluções de Segurança da Informação	322,56	Instalações Físicas Palácio do Campo das Princesas	12x5

7. Ambiente Computacional

Localidades Atendidas				
Nº	Unidade	Endereço	UF	Usuários
1	01	Palácio do Campo das Princesas s/n – StºAntônio - Recife	PE	226

Ferramenta de gestão de serviços de TI (ITSM)	CITSmart

Volumetria atendimento	
Item	Quantidade
Total de Usuários Atendidos	226
Total de Estações de Trabalho	143

Total de Notebooks	7
Total Impressoras	11
Total de Chamados (Incidentes e Requisições) de 2º nível	4.175
Total de Chamados (Incidentes e Requisições) de 3º nível	2.156

Atendimento ao usuário	
Item	Descrição
Sistemas Operacionais	Windows 7,Windows 10
Ferramenta de escritório	Microsoft Office 2013, LibreOffice
Ferramenta de e-mail	Expresso Mail
Browser Navegação	Google Chrome,Mozilla FireFox
Aplicativos	Adobe Acrobat Reader, 7-zip
Sistemas do GABINETE DO GOVERNADOR	SEI, Agenda Governador, Sigepe, Frotas

Centro de Operação de Rede (NOC-*Network Operation Center*)	
Item	Descrição
Ferramenta de Monitoramento	Zabbix
Versão da ferramenta	3.2
Local do NOC	Presencial
Plano de Comunicação	Sim
Janela de monitoração	24x7
Item	Quantidade
IC's Monitorados	49
Serviços Monitorados	
Hosts Monitorados	26
Switches Monitorados	11

Infraestrutura de Rede		
Item	Descrição	Quantidade
Switch Camada 2	3COM 4500-PD	01
Switch Camada 2	HP V1905-24	02
Switch Camada 2	HP V1905-48	01
Switch Camada 2	HP 1910v-48G	01
Switch Camada 3	HP A3600-48 v2 EI	05

Item	Quantidade
Total de Pontos e rede	792
Total de pontos ativos	194
Total de Vlan's	7
Total de Links de Internet	3
Total de SSID's	2

Infraestrutura de Segurança		
Item	Descrição	Quantidade
Firewall	Endian 3.0 community	02
VPN	OpenVPN	01
Proxy	Endian 3.0 community	01
Antivírus endpoint	ESET	01

Infraestrutura de Virtualização		
Item	Versão	Quantidade
Vmware	Versão 6.7(vSphere esxi free)	0 Licenças
Máquinas Virtuais Linux		12
Máquinas Virtuais Windows		10

Item	Quantidade
Hosts Virtuais	26
Datastores Virtuais	7
Switches Virtuais	3

Infraestrutura de Backup		
Item	Descrição	Quantidade
Software de Backup	Bacula 9.0.6	03

Descrição	Quantidade
Volume diário de backup	23.7GB
Volume total de backup	398 GB
Quantidade de Fitas	Backup em disco
Políticas de backup	03

Infraestrutura de Sistemas Operacionais		
Item	Descrição	Quantidade
Sistema Operacional	Windows Server 2003 Enterprise	02
	Windows Server 2008 R2 Enterprise	04
	Windows Server 2012 R2 DataCenter	03
	Windows Server 2012 R2 Standard	01
	Ubuntu 12.04.5 LTS	01
	Ubuntu 14.04.3 LTS	04
	Ubuntu 16.04.3 LTS	04
	CentOS 7.6	01
	Endian 3.0 Community	02

Descrição	Quantidade
Servidores Físicos x64	04
Controladores de Domínio	03
Domínios	01
Unidades Organizacionais	85

GPO's	57

8. Níveis de Serviço

Indicadores	Meta
Resolver requisições classificadas em baixa em até 16 horas úteis	>=95%
Resolver requisições classificadas em média em até 8 horas úteis	>=95%
Resolver requisições classificadas em alta em até 4 horas úteis	>=95%
Resolver incidentes classificadas em alta em até 2 horas úteis	>=90%
Garantir índice de notas boas na pesquisa de satisfação	>=95%
Tempo médio de espera em fila	30 segundos
Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	2%
Capturar chamados em até 30 minutos após a abertura	>=90%
Executar o plano de comunicação para ocorrência de falhas em serviços críticos	Máximo em 20 minutos
Emitir relatório consolidado de monitoramento	4º dia útil do mês subsequente
Disponibilidade dos SGBD's e base de dados	99,70%
Disponibilidade dos sistemas operacionais	99,70%
Disponibilidade do ambiente de infraestrutura de rede	99,70%
Disponibilidade da solução de backup	99,70%
Disponibilidade da solução de telefonia	99,70%
Disponibilidade da solução de virtualização	99,70%
Disponibilidade das aplicações web	99,70%
Disponibilidade da solução de segurança da informação	99,70%
Disponibilidade das soluções de Storage	99,70%
Disponibilidade das soluções de mensageria	99,70%

9. Qualificação da Equipe Técnica

9.1. Os profissionais alocados no contrato possuem as seguintes qualificações/certificações técnicas

nº	Certificação
1	ITIL Foundation v3 ou superior
2	Windows 10 Configuration (70-698)
3	ISO 27002 Information Security Management Systems Foundation Certificate
4	Windows Server 2016 70-740: Installation, Storage, and Compute
5	ITIL Expert
6	ISO 20000

10. Quantidade média de recursos utilizados:

ITEM	RECURSO	QTDE
1	Gerente técnico	1
4	Analista de Infraestrutura	1
8	Técnicos de Suporte Presencial	3

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Atestamos ainda todos os serviços têm sido prestados em conformidade com o que foi contratado, não havendo até a presente data fatos supervenientes que desabonem sua conduta técnica, estando dentro dos padrões de qualidade e desempenho, cumprindo fielmente o contrato firmado com o Gabinete do Governador.

Recife, 01 de setembro de 2020.

Tania Zulmira Paashaus Acioly de Melo
Gestora de Acompanhamento do Gabinete do Governador
CPF nº 772.916.114-15 – Matrícula 261.497-9

Dados para contato:

- e-mail: tania.zulmira@governadoria.pe.gov.br
- telefone: +55 81 – 3181.2312 / 9.9488.3823

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

SITUACAOCADASTRAL

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
07.171.299/0001-96 **MATRIZ**		**03/11/2004**

NOME EMPRESARIAL
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
CENTRAL IT	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet
85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial
95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - Sociedade Anônima Fechada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST SHN, QUADRA 02, BLOCO F	**87**	**SALA 1713 A 1726**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.702-060	**ASA NORTE**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
	(61) 3030-4000

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/11/2004**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **09/06/2025** às **08:27:16** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

SICAF

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**07.171.299/0001-96**	DUNS®:	**678328703**
Razão Social:	**CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A**		
Nome Fantasia:	**CENTRAL IT**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**26/05/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**29/11/2025**	**Automática**
FGTS		Validade:	**17/06/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**29/11/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital		Validade:	**08/06/2025**
Receita Municipal	(Isento)		

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 017.XXX.XXX-89 Nome: PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA

Ass: _____

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_DNIT_29_07_2019

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., com sede a SHN - Quadra 02- Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17Q Andar - Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, telefone: (61) 3030-4000 e e-mail: comercial@centralit.com.br, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o nº 52.726 e no CRA/DF sob o nº 012.538 manteve contrato com o DEPARTAMENTO NACIONAL DE INFRAESTRUTURA E TRANSPORTES - DNIT, órgão integrante do Poder Executivo, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica sob o nº 04.892.707/0001-00 com sede no Setor de Autarquias Norte, Ed. Núcleo dos Transportes Quadra 03, Bloco A, CEP: 70.040-902 nos seguintes termos:

Número do Contrato: DNIT nº 555/2014
Vigência: 09 de Junho de 2014 a 08 de Junho de 2019
Quantitativo do Contrato: 728.508 UMS's anuais
Valor Anual do Contrato: R$ 28.841.631,72
Objeto do Contrato: Prestação de serviços de suporte ao ambiente de tecnologia da informação e comunicação, conforme especificações estabelecidas no Edital do Pregão identificado no preâmbulo (SRP nº 090/2013, do INPE) e o Termo de Referência do mesmo, os quais integram este Instrumento, independente de transição.

DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Prestação de serviços de suporte a rede de comunicação de dados (local e wireless);

2. Prestação de serviços de suporte a redes locais baseadas no sistema operacional Windows;

3. Prestação de serviços de suporte remoto suporte remoto utilizando software de suporte remoto;

4. Prestação de serviço de suporte à utilização de programa de correio eletrônico Outlook;

5. Fornecimento de serviço de atendimento de 1º nível para menos 6847 usuários;

6. Fornecimento de serviço de atendimento de 2º nível em para 5464 estações de trabalho em rede;

7. Fornecimento de serviços de suporte e consultoria em produtos Microsoft (Windows e MS Office) para 5464 estações cliente em ambiente de rede;

8. Prestação de serviços de suporte em sistemas operacionais Windows;

9. Projeto, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato (SPOC), contemplando atendimentos multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo;

10. Elaboração de proposta de melhoria nos processos de trabalho de TI com aderência aos principais processos de mercado, ITIL V3, COBIT 5.0, escritório de gestão de projetos, PDTI, análise de riscos, análise e modelagem de processos de negócio e governança de TI;

11. Implantação de metodologias de gestão de serviços de TI, em conformidade com modelos de maturidade como: ITIL (Information Technology Infraestructure Library) e Cobit (Control Objectives for Information and related Technology), e implantação de processos e procedimentos de acordo com as práticas recomendados pelos modelos e normas: ITIL, Cobit, ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e ISO 38.500 (Governança de TI).

12. Suporte técnico especializado em sistema operacional envolvendo monitoramento e análise de performance de servidores de aplicação, servidor de correio eletrônico, servidor de arquivo e virtualização – Internet Information Service (IIS), Windows Server 2012 e distribuições Linux (Debian, Red Hat 6), Vmware, Hyper V, XenServer, Apache e JBoss;

13. Suporte e configuração de 5464 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e Linux.

14. Suporte e configuração de, no mínimo, 383 equipamentos servidores, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados:

    a) Administração, suporte, configuração, monitoramento, instalação, manutenção, operação e atualização de ambiente virtualizado, contemplando 16 servidores (hypervisors), 39 datastores e 383 servidores virtuais, utilizando as ferramentas:

    - VMware vSphere 6.5, contemplando os produtos vSphere Enterprise Plus, vCenter Server, vSphere HA Cluster,

vSphere Distributed Resource Scheduler (DRS), Update Manager;

- XenServer 6.5; e
- Hyper-v, todos funcionando em cluster e com failover configurado;

b) Administração do uso dos Recursos disponibilizados pelos servidores físicos e virtuais;

c) Criação e atualização de templates de máquina virtual Linux e Windows

d) Movimentação de máquinas virtuais entre servidores físicos visando balanceamento de carga, alta disponibilidade e melhor desempenho;

e) Monitoramento de performance, de carga a nível de servidores físicos, virtuais e tráfego de rede;

15. Suporte e configuração de ambientes com, 6 unidades de armazenamento do tipo "storage" que disponibilizem capacidade de armazenamento ao parque de servidores por meio dos protocolos CIFS e NFS, com capacidade bruta de, 1.416 TB, e armazenamento em equipamentos do tipo "CAS" ou VTL e 1 Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN e LAN, utilizando software de gerenciamento de backup.

16. Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo dois switches Fibre Channel de 98 ou mais portas cada.

17. Suporte e configuração de ambiente de servidores de bancos de dados, com 5 servidores Microsoft SQL Server, 2 servidores de banco de dados corporativos (SQL Server, Oracle), e 15 servidores de banco de dados de software livre (MySQL, PostGres e similares).OK

18. Operação e monitoramento de ambiente de TIC em regime de 24 horas x 7 dias na semana, com intervenções às falhas detectadas e acionamento de plano de comunicação.

19. Prestação de serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com níveis de serviços acordados.

20. Prestação de serviços de suporte a servidores, configurados em cluster, com dois nós, utilizando os sistemas operacionais Microsoft Windows Server e Linux.

21. Suporte em solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, nas plataformas Open LDAP, Microsoft Active Directory (AD).

22. Criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site utilizando IPSEC.

23. Prestação de serviços de suporte a ambientes com 15 computadores servidores, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server, com 5 Cluster utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS.

24. Prestação de serviços de diagnóstico e modelagem em processos ITIL.

25. Configuração e gerenciamento dos recursos de IPS – Intrusion Prevent System, Filtro de Conteúdo e solução de VPN+SSL.

26. Prestação de serviços de suporte e administração de segurança de rede, com alta disponibilidade compreendendo as atividades de: implementação, configuração, implantação, gerenciamento, suporte técnico e manutenção de filtros de conteúdo WEB, anti-malware, anti-spam, anti-vírus, Worm, acesso remoto, balanceamento de carga, Firewall baseado em hardware (stateful).

27. Prestação de serviços na solução de acesso remoto à rede virtual privada (VPN), Fornecimento de Endereços IPs (DHCP); Compartilhamento de Arquivos e Impressão de Rede; Resolução de Nomes Internet (DNS) e Windows (WINS).

28. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de back-up com uso de ferramenta profissional corporativa.

29. Prestação de serviços de implementação, configuração, implantação, gerenciamento e suporte técnico à rede corporativa (baseada no protocolo MPLS) e internet. Administração de segurança física e lógica, gerenciamento de identidades, serviço de proxy e antivírus.

30. Administração, suporte, instalação, análise proativa buscando garantir desempenho e disponibilidade, aplicação de correções, configuração de políticas de backup com uso das ferramentas (NetBackup, Windows Backup).

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos, foram executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este órgão, nada constando em nossos registros que a desabone.

Brasília, 29 de julho de 2019.

Edy William Siqueira de Meneses
Coordenador de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Telecomunicações
Substituto

Departamento Nacional de Infraestrutura e Transportes - DNIT

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

DECLARAÇÃO DE PARENTESCO

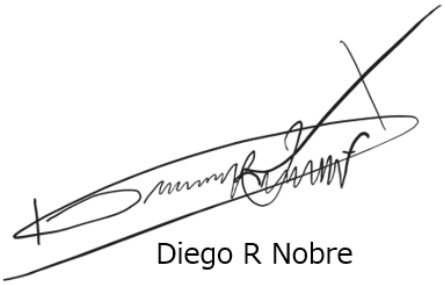
Ao
Ministério Público do Estado do Maranhão – MP-MA

ANEXO II – DECLARAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE PARENTESCO

Cientes que ao se realizar declaração falsa, incorre-se no crime de falsidade ideológica, previsto no artigo 299 do Código Penal Brasileiro, declaramos que não há sócios na empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A, CNPJ nº 07.171.299/0001-96, que sejam cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de membros do Ministério Público do Estado do Maranhão atualmente ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, detentor de tais cargos e funções quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório, assim como de servidores atualmente ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, detentor de tais cargos quando da deflagração da licitação ou nos 6 (seis) meses anteriores ao início do procedimento licitatório.

Por ser verdade, firmo a presente, sob as penas da lei.

Brasília - DF, 06 de junho de 2025.



Diego R Nobre

Chief Sales Officer

Central IT

SHN Quadra 02, Bloco F, nº87
Salas 1713 a 1726, Asa Norte, Brasília-DF
CEP: 70702-060
Fone: (61) 3030-4000
www.centralit.com.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CONSULTACONSOLIDADA_TCU_6_6_2025

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica

Este relatório tem por objetivo apresentar os resultados consolidados de consultas eletrônicas realizadas diretamente nos bancos de dados dos respectivos cadastros. A responsabilidade pela veracidade do resultado da consulta é do Órgão gestor de cada cadastro consultado. A informação relativa à razão social da Pessoa Jurídica é extraída do Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica, mantido pela Receita Federal do Brasil.

Consulta realizada em: 06/06/2025 14:15:57

Informações da Pessoa Jurídica:

Razão Social: **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A**
CNPJ: **07.171.299/0001-96**

Resultados da Consulta Eletrônica:

Órgão Gestor: **TCU**
Cadastro: **Licitantes Inidôneos**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **CNJ**
Cadastro: **CNIA - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa e Inelegibilidade**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Órgão Gestor: **Portal da Transparência**
Cadastro: **CNEP - Cadastro Nacional de Empresas Punidas**
Resultado da consulta: **Nada Consta**

Para acessar a certidão original no portal do órgão gestor, clique AQUI.

Obs: A consulta consolidada de pessoa jurídica visa atender aos princípios de simplificação e racionalização de serviços públicos digitais. Fundamento legal: Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014, Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018, Decreto nº 8.638 de 15, de janeiro de 2016.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CERTIDAONEGATIVADEDEBITOSTRABALHISTAS

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A (MATRIZ E FILIAIS)
CNPJ: 07.171.299/0001-96
Certidão nº: 31559789/2025
Expedição: 06/06/2025, às 14:16:23
Validade: 03/12/2025 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **07.171.299/0001-96**, **NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.
Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.° 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022.
Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.
No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.
A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br).
Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE
Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CERTIDÃODEDIVIDAATIVA

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 175043920942025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: JUNTO AO GDF

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

Até esta data não constam débitos de tributos de competência do Distrito Federal para o contribuinte acima.
Esta Certidão abrange consulta aos débitos exclusivamente no âmbito da Dívida Ativa, não constituindo prova de inexistência de débitos na esfera administrativa.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.

Obs: Esta certidão não tem validade para licitação, concordata, transferência de propriedade de direitos relativos a bens imóveis e móveis; e junto a órgãos e entidades da administração pública. Para estas finalidades, solicitar a certidão negativa de débitos.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 07 de setembro de 2025. *

Certidão emitida via internet em 09/06/2025 às 09:37:52 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_UFF_RJ_15_07_2022

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o Nº 52.726 e no CRA/DF sob o Nº 012.538 mantém contrato com a UNIVERSIDADE FEDERAL FLUMINENSE – UFF, inscrito no CNPJ nº 28.523.215/0001-06, com sede na Rua Miguel de Frias nº 09, Icaraí, Niterói, Estado do Rio de Janeiro, CEP: 24220-900 nos seguintes termos:

Número do Contrato:	nº 09/2020
Vigência do Contrato:	11 de março de 2020 a 10 de setembro de 2022
Valor do Contrato:	R$ 16.750.188,84
1º Termo de Apostilamento	Reajuste de valor do contrato para R$ 17.246.461,10 (dezessete milhões, duzentos e quarenta e seis mil, quatrocentos e sessenta e hum reais e dez centavos), ou seja, incremento de R$ 496.272,26 (quatrocentos e noventa e seis mil, duzentos e setenta e dois reais e vinte e seis centavos).
UST's do Contrato:	866.986,32 UST's
Objeto do Contrato:	Contratação de empresa especializada em serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades do Universidade Federal Fluminense – UFF.

- **Descrição Geral dos Serviços Prestados**

1. Prestação de serviços por empresa especializada em serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades do Universidade Federal Fluminense - UFF, conforme especificações técnicas constantes no presente Termo de Referência e seus Anexos.
2. Prestação de Serviços com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK

(Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

3. Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários da UFF a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas.
4. Prestação de serviço como provedor de soluções de serviços de computação em nuvem utilizando Infraestrutura como Serviço (IaaS) para a solução de Inteligência Artificial para automação das aplicações - APM, Plataforma como Serviços (PaaS) para a Solução de Gestão de Serviços - CITSMART e Software como Serviço (SaaS) para a Plataforma de AIOPS - SIMON, na modalidade nuvem durante os primeiros 12(doze) meses do contrato, incluindo serviços relacionados à especificação de arquiteturas, conectividade, migrações, implementações, implantações e monitoramento autônomo por Inteligência Artificial.
5. Prestação de serviço de hiperautomação por meio de automação, parametrização, customização de processos, infraestrutura e negócios das rotinas organizacionais e corporativas por meio de ferramentas e tecnologias de inteligência artificial cognitiva.
6. Prestação de serviço de fornecimento, implementação, sustentação e evolução dos canais de atendimento utilizando o serviço e ou solução de Gerenciamento de Exploração Cognitiva (Chatbot);
7. Prestação de Serviço de fornecimento, implementação, sustentação e evolução da infraestrutura do ambiente, processo e negócios por meio de serviços e soluções de:
   - Hiperautomação Cognitiva e Inteligência Artificial;
   - Automação de Processos Customizados e Geração de Telas;
8. Integração e Gerenciamento de Serviço de Gestão de Contratos e Planejamento de Aquisições de TI:
   - Integração e Gerenciamento de Projetos de TI;
   - Integração e Gerenciamento de Curadoria e Ouvidoria de TI
   - Integração e Gerenciamento de Triagem dos Chamados de TI;
   - Integração e Gerenciamento do Atendimento de Campo de TI.
   - Central de atendimento e atendimento ao usuário (remoto e presencial)
9. Atendimento especializado remoto para um volume de 10.012 (dez mil e doze) usuários através de central de atendimento por meio de ligações no ramal e e-mail vinculados à ferramenta de gerenciamento de serviços de TI implantado, CITSMART v9 Enterprise, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas, de segunda a sexta feira.
   - **Atividades da Central de Serviços (1º Nível)**
     - A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 1º nível:
     - Efetuar o recebimento receptivo de chamadas telefônicas, com base em Roteiro Padrão de Atendimento;

- Registrar chamados abertos pelo telefone e/ou e-mail e/ou Intranet, pelo usuário no sistema de gerenciamento de chamados, bem como atualizar, fechar ou informar o histórico dos chamados quando necessário.
- Realizar análise e reclassificação dos chamados registrados pelos usuários através do portal (sistema de abertura e controle de chamados);
- Realizar atendimento ativo para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos em geral;
- Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos em geral, componentes de informática, aplicativos básicos e sistemas da UFF;
- Receber e encaminhar chamados para o atendimento nos demais níveis;
- Realizar abertura de chamados junto às assistências técnicas, empresas fornecedoras da UFF, órgãos públicos, para equipamentos cobertos por contratos de garantia, locação ou de manutenção, e controle do cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos nos contratos;
- Recepcionar, registrar, encaminhar e gerenciar as sugestões de usuários quanto as adaptações e melhorias evolutivas aplicadas nos sistemas corporativos da UFF;
- Recepcionar, registrar, encaminhar e gerenciar reclamações, sugestões, opiniões e elogios quanto aos serviços entregues e disponibilizados pelo UFF;
- Receber soluções e fechamento dos chamados no sistema;
- Realizar pesquisa de satisfação através de sistema web, a partir de e-mail enviado pelo sistema de controle de chamados no fechamento do mesmo, por meio do qual o usuário responde às perguntas apresentadas pelo navegador, com envio on-line das respostas à base de dados da Central de Serviços;
- Criar ou revisar documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento de 1º nível, para inclusão ou revisão na base de conhecimento.
- Realizar intervenção e manutenção remota nas estações de trabalho, quando necessário e mediante a autorização do usuário;
- Recepcionar chamados resolvidos e realizar procedimentos de encerramento, junto aos usuários;
- Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico da UFF;
- Consultar base de conhecimento e executar procedimentos de atendimento de 1º nível.

10. Atendimento especializado presencial para volume de 10.012 (dez mil e doze) usuários com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas, de segunda a sexta feira, suportando 20 (vinte) localidades físicas da UFF na cidade de Niterói – RJ, Sede da Universidade Federal Fluminense – UFF e em suas unidades regionais:

Local	Cidade	Endereço
Campus do Valonguinho e suas Unidades	Niterói - RJ	Rua Mário Santos Braga, s/n – Ingá – Niterói – RJ
Campus do Gragoatá e suas Unidades	Niterói – RJ	Av. Visconde do Rio Branco, s/n – São domingos – Niterói – RJ
Campus do Praia Vermelha e suas Unidades	Niterói – RJ	Rua Passo da Pátria, 152 – São Domingos – Niterói – RJ
Reitoria da UFF	Niterói – RJ	Rua Miguel de Frias, 9 – Icaraí – Niterói – RJ
Escola de Enfermagem	Niterói – RJ	Rua Dr. Celestino, 74 – Centro – Niterói – RJ
Faculdade de Direito	Niterói – RJ	Rua Presidente Pedreira, 62 – Ingá – Niterói – RJ
Faculdade de Veterinária	Niterói – RJ	Av. Alm. Ary Parreiras, 507 – Icaraí – Niterói – RJ
Hospital Veterinário	Niterói – RJ	Rua Vital Brasil Filho, 64 – Vital Brasil – Niterói – RJ
Faculdade de Farmácia	Niterói – RJ	Rua Dr. Mário Vianna, 523 – Santa Rosa – Niterói – RJ
Núcleo de Ciências do Poder Judiciário UFF	Niterói – RJ	Rua Prof. Hernani Melo, 84 – São Domingos – Niterói – RJ
Instituto Biomédico	Niterói – RJ	Rua Prof. Hernani Melo, 101 – São Domingos – Niterói – RJ
Mequinho e suas Unidades	Niterói – RJ	Rua Jansen de Mello, 174 – Centro – Niterói – RJ
Instituto de Educação de Angra dos Reis	Angra dos Reis - RJ	Avenida do Trabalhador, 179 – Verolme – Angra dos Reis - RJ
PUVR	Volta Redonda - RJ	Rua Des. Ellis Hermydio Figueira, 783 – Aterrado – Volta Redonda – RJ
Escola de Metalurgia	Volta Redonda – RJ	Av, dos Trabalhadores, 420 – Vila Sta. Cecília – Volta Redonda –RJ
PURO	Rio das Ostras - RJ	Rua Recife, s/n – Jardim Bela Vista – Rio das Ostras – RJ
BMAC	Macaé – RJ	Rua Aloísio Silva Gomes, 50 – Granja dos Cavaleiros – Macaé - RJ
PUCG	Campos dos Goytacazes – RJ	Rua José do Patrocínio, 71 – Centro – Campos dos Goytacazes – RJ
INFES	Santo Antônio de Pádua – RJ	RJ 218 – Dessesete – Santo Antonio de Pádua – RJ
CUNF	Nova Friburgo – RJ	Rua Dr. Sílvio Henrique Braune, 22 – Centro – Nova Friburgo – RJ
Escola de Engenharia	Petrópolis - RJ	Rua domingos Silvério, s/n – Quitandinha – Petrópolis – RJ

- **Atividades de Suporte ao Usuário (2º Nível)**
  - A lista de serviços a seguir não é exaustiva, detalhando tão somente os principais processos de 2º nível:
  - Realizar atendimento presencial aos usuários de nível operacional e VIP (gerência, diretoria);
  - Realizar instalação, desinstalação, configuração, atualização de drivers e remanejamentos, total ou parcial, de equipamentos de TI;
  - Realizar troca de suprimentos de equipamentos de TI;
  - Instalar, configurar, atualizar drivers e remanejar aparelhos telefônicos;
  - Mapear e orientar para utilização de pastas corporativas;
  - Instalar, desinstalar, remanejar e configurar de Softwares básicos, Aplicativos e Sistemas corporativos em microcomputadores de usuários da UFF;
  - Elaborar laudos técnicos de equipamentos de TI;
  - Realizar instalação e testes em pontos de rede do cabeamento horizontal;

- Confeccionar cabos de rede;
- Realizar a criação e geração de imagens padrão de sistemas operacionais;
- Realizar backup dos documentos, pastas e arquivos de usuários da UFF, quando necessário;
- Realizar manutenção preventiva de microcomputadores, incluindo: Verificar se a nomenclatura das estações e impressoras está de acordo com os padrões adotados no UFF;
- Verificar se os grupos padrões estejam dentro do grupo administradores;
- Reportar à UFF qualquer inconformidade identificada na estação de trabalho em atendimento;
- Instalar e manter atualizada a ferramenta antivírus;
- Adicionar estações de trabalho ao domínio da rede da UFF.
- Apoiar tecnicamente as reuniões da UFF, incluindo:
- Instalar e realizar testes em equipamentos;
- Realizar a configuração de acesso à internet;
- Acompanhar a reuniões realizadas por meio de videoconferência.
- Recepcionar chamados transferidos dos demais níveis, ou abrir novos chamados com uso da ferramenta de gestão, e realizar os procedimentos necessários para resolução;
- Encaminhar chamados resolvidos para o encerramento no 1º nível;
- Encaminhar chamados para o 3º nível, quando necessário;
- Registrar os chamados atendidos mediante solicitações extraordinárias;
- Realizar criação, revisão ou pesquisa de documentação técnica dos procedimentos relacionados ao atendimento presencial, para inclusão ou revisão na base de conhecimento para solucionar chamados;
- Realizar abertura e acompanhamento de chamados junto a empresas fornecedoras de assistências técnicas e contratos de garantia;
- Realizar configuração e orientações utilização de ferramentas de correio eletrônico da UFF, nos microcomputadores e smartphones, ou em outros devices existentes;
- Gerar consultas e relatórios estatísticos (hardwares e softwares);
- Realizar atualização da lista de ramais dos usuários da UFF;
- Executar os procedimentos necessários para resolução e fechamento dos chamados.

- **Serviço de Suporte e Operação ao ambiente de Monitoramento Inteligente da Infraestrutura**

11. Prestação do Serviço de Suporte e Operação ao ambiente de Monitoramento Inteligente da Infraestrutura utilizando solução de Inteligência Artificial realizado de forma remota nas dependências relacionadas da CONTRATADA, com disponibilidade do serviço em regime 24x7x365, sem qualquer interrupção na prestação em razão de feriados e finais de semana suportando a gestão autônoma de 904 (novecentos e quatro) ativos de rede (servidores, switches, Access Point, Storage, Dispositivos de Segurança).
12. Prestação do serviço de Monitoramento Inteligente utilizando solução de Inteligência Artificial “Simon” com os módulos de Inteligência Artificial para Operação de Serviços - AIOPS e Monitoramento de Performance de Aplicações - APM, fornecendo recursos de análise preditivas, correlação de eventos, mapeamento autônomo de topologia de rede, autorrecuperarão de serviços críticos, alerting, disponibilização de dashboards e KPI’s para o negócio e desenho de processo de automação por Pipes (Workflows).
13. Prestação de serviços de administração, sustentação e melhoria contínua da infraestrutura de Data Center da UFF e suporte técnico especializado em segurança da informação aos usuários da Universidade, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte, manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.

14. Prestação de serviços com fornecendo instalação, configuração, administração e operacionalização da Plataforma de Visibilidade de Rede – Simon, garantindo total visibilidade de rede, seus componentes, dependências, comunicação entre dispositivos e sistemas críticos por meio do gerenciamento autônomo da Inteligência Artificial (IA) do Simon disponibilizando visão integrada entre as aplicações críticas da UFF e a infraestrutura de rede e seus serviços.
15. Monitoramento, suporte e sustentação de datacenter/sala técnicas, em ambiente contendo pelo menos 500 racks;
16. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e contratual de Instalação, configuração, administração e operacionalização de Soluções de Visibilidade, observabilidade, Automação, monitoramento e gerenciamento de rede.
17. Planejamento, implementação, suporte de rede e operação das ferramentas de monitoramento de infraestrutura com visibilidade de rede e performance de aplicações, banco de dados, serviços e negócios: Simon, Grafana.
18. Operação e monitoramento remoto de ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias na semana X 365 dias por ano com administração das ferramentas de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação, de ambiente computacional constituído por pelo menos 10.000 ativos gerenciados.
19. Manutenção, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança com melhoria contínua do serviço de sustentação à infraestrutura de Data Center de alta disponibilidade com replicações síncronas e assíncronas e suporte técnico especializado em segurança da informação, envolvendo operação e suporte em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e/ou recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança lógica da rede.
20. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de Serviços de administração de diretório utilizando autenticação e gerenciamento de acessos, serviços de criação, gerenciamento e manutenção de políticas de grupo de usuários para aproximadamente 85.000 usuários.
21. Manutenção, operação assistida, gerenciamento e governança com melhoria contínua dos serviços e execução de sustentação à infraestrutura de monitoramento e análise de performance de servidores de aplicações, servidores de arquivos e servidores de correio eletrônico 122.000 contas aproximadamente;
22. Implantação, sustentação, manutenção, suporte e operação assistida e governança com melhoria contínua do serviço do serviço de gerenciamento de monitoramento dos servidores, serviços e sistemas, processamento, preparação e liberação do ambiente, produtos e serviços nos ambientes de produção, homologação e desenvolvimento.
23. Planejamento, implementação, suporte, sustentação, administração e gerenciamento de e administração de servidor de arquivos corporativo, baseado em protocolo de acesso OCFS (Oracle Clustered File System) implementado em hardware do tipo storage, integrado a diversos sistemas;
24. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede, incluindo switches, roteadores (Core, Distribuição, Acesso e Topo de Rack);
25. Planejamento, implementação, sustentação, administração e suporte em ativos de rede do tipo switch aproximadamente 1.200 ativos, com tecnologias de Switches 3Com e HP/Aruba;
26. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços de operação, suporte, sustentação, administração, gerenciamento e monitoramento de redes físicas e endereçamento IP, planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP (IPv4 e Ipv6), planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP, administração de rede de dados LAN, utilizando protocolos OSPF e roteadores, contemplando aproximadamente 6000 pontos ativos, administração, sustentação e suporte à rede de telecomunicações TCP/IP com Protocolo de Roteamento RIP e OSPF;

27. Monitoramento autônomo 24x7 de links de internet para 20 localidades distintas;
28. Manutenção, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança com melhoria contínua do serviço de sustentação à infraestrutura e sustentação e suporte a servidores físicos e virtuais, incluindo os hypervisors.
29. Manutenção, operação assistida, gerenciamento e governança com melhoria contínua dos serviços e execução de instalação, configuração, sustentação e suporte a aproximadamente 51 servidores, incluindo servidores configurados em ambiente clusteirizados com sistemas operacionais de baixa plataforma em sistemas operacionais Linux (Red Hat, CentOS, Ubuntu, Debian).
30. Manutenção e operação assistida de estações de trabalho Microsoft Windows, aproximadamente 8000 mil estações de trabalho.
31. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de Serviços de gerenciamento de virtualização e sustentação e suporte a máquina virtuais com operação assistida de um ambinente de aproximadamente 09 nodes de hypervisors e aproximadamente 180 máquinas virtuais, com clusterização, pool de recursos, contemplando troubleshooting , criação, instalação, alteração, migração e clonagem de maquinas virtuais.

32. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de Firewall's do tipo UTM, com funcionalidades de Antivírus e AntiMalware, VPN, IPSEC, IPS, URL Filtering, decriptação de tráfego SSL e balanceamento com funcionalidade de segurança WAF, com tecnologias da Fortinet e PFSense;
33. Sustentação, administração e suporte em solução de segurança DDoS (Distributed Denial of Service), detecção, investigação de incidentes, Gerenciamento e controles de vírus, trojans e demais arquivos maliciosos indesejados ;
34. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e contratual de suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup;
35. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de serviços de gerenciamento e suporte a ativos de rede, segurança, storage e backup.
36. Administração, sustentação a ativos de rede tipo Storage Area Network;
37. Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com 46 TB de espaço total e com 45 LUNs criadas, 58 endpoints NFS;
38. Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes, composta por no mínimo: 2 Switches com total de 48 portas ativas de switch e com duas placas HBA cada em configuração multipath;
39. Administração, sustentação e suporte em solução de redes virtualizadas, contemplando nesta criação de switches, firewalls, roteadores e QoS, consolidação de logs do ambiente virtualizado, serviços e dispositivos de rede;
40. Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento primário e secundário, online e offline, sistemas operacionais e tecnologias de virtualização, permitindo provisionar e gerenciar o armazenamento em Cluster, essa devendo controlar alta disponibilidade de servidores e cluster de file system;
41. Sustentação, Suporte Administração, Gerencimanento e suporte na ferramenta de Backup, Bácula , em ambiente de backup envolvendo ao menos 45 políticas;
42. Manutenção, governança com melhoria contínua dos serviços e execução de Serviços Instalação, configuração, operação, monitoramento, administração, gerenciamento, suporte e sustentação de aproximadamente 10 sistemas de gerenciamento relacionais e não relacionais de Banco de Dados em ambiente de produção, desenvolvimento e homologação: SGBD MySQL, PostgreSQL 8, e Oracle;
43. Administração e manutenção em servidores, aplicações e serviços WEB com, Tomcat e Apache e Nginx;

44. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação PHP em diversas versões, com a quantidade mínima de 180 servidores com sistema operacional Linux;
45. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação JAVA, com a quantidade mínima de 3 conteineres e instalação e administração de ambiente GIT;
46. Administração e gerenciamento de ambientes de conteineres docker, com a quantidade mínima de 170 conteineres executando aplicações diversas;
47. Administração e gerenciamento de sistemas de deploy de aplicações utilizando ferramentas como Jenkins e GitLab;
48. Implementação e gerenciamento de pipes na ferramenta Simon, para proporcionar infra autoescalável para aplicações críticas.
49. Operação, suporte, bugfixes e implementação de mudanças em aproximadamente 80 sistemas corporativos da universidade, implementados nas linguagens Java, Ruby e PHP que vão desde a inscrição de alunos na graduação até controle dos cursos e emissão de diplomas tanto para os cursos de graduação, como também para os de pós-graduação;

50. Principais atividades do Serviço de Suporte e Operação ao monitoramento inteligente da infraestrutura

- Realizar, por meio de análise preditiva baseada na nuvem/on site, o processo de aprendizado de máquina utilizando algoritmos para coletar dados e aprender com os dados, portanto deve ser capaz de analisar o histórico dos eventos e fazer uma determinação ou predição sobre alguma coisa ou situação do mundo real.
- Prevê as necessidades de capacidade atual e futura da infraestrutura no que tange à análise de capacidade do ambiente através de sua taxa de ocupação dos recursos computacionais (memória, armazenamento, processamento) dos servidores físicos e virtuais, storages e switches. Ela também deve permitir que os usuários explorem cenários usando modelos derivados por meio de aprendizado da base instalada.
- Implementar a funcionalidade de mapeamento autônomo de hosts e dispositivos de rede por proximidade.
- Implementar automaticamente o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas pela CONTRATANTE.
- Implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real.
- Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA).
- Monitoramento da disponibilidade de serviços de negócios.
- Abertura e acompanhamento chamado automático com integração ao CITSmart.
- Acompanhamento e curadoria de IA.
- Utilização do módulo de “Pipes” (Automação de tarefas rotineiras).
- Self-healing automático ou semiautomático.
- Consolidação de métricas avançadas.
- Monitoramento autônomo 24x7 com uso de IA de serviços críticos, aplicações legadas e serviços de negócio da UFF.
- Coleta de eventos em tempo real dos sistemas, aplicações e dispositivos da UFF provendo a correlação dos eventos por tipo de eventos coletados e aplicações com indicação de possível causa raiz do problema.
- Acompanhamento em tempo real da capacidade da Infraestrutura de TI com sugestões da IA para alteração de parâmetros e recursos.
- Serviços continuados de Ciência de Dados.
- Integração do monitoramento com criação de dashboards e alertas para o Sistema Eletrônico de Informações (SEI!).

- Desenho, Acompanhamento de Serviços de negócio e monitoramento de SLA.
- Criação de novos dashboards gerenciais utilizando plataforma web e sem a necessidade de desenvolvimento utilizando de código fonte.
- Modelo de Operação Robotizada (RPA):
    - Definição, Estruturação e Implementação de Centro de Excelência - CoE de RPA e definição de governança em robotização e Analytics;
    - Projetos de RPA em conjunto com serviços de governança em tecnologia da informação e governança em desenvolvimento de software;
    - Modelo de Governança de Dados, Analytics e Inteligência Artificial;
    - Estruturação e/ou implementação de governança de dados;
    - Avaliação da viabilidade de projetos de tecnologia para transformação de processos;
    - Suporte e prática para desenho da solução de automação com "Pipes" e criação de robôs por RPA;

- **Serviço de Suporte ao ambiente de Infraestrutura – 3º Nível e Suporte ao Ambiente Legado/EAD**

51. Suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, análise de performance, apoio em implementações, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa, de soluções de virtualização, de segurança da informação, de armazenamento de dados, de sistemas operacionais, de sistemas e aplicações corporativas, de seus contêineres, de banco de dados e de seus gerenciadores, de gerenciadores de conteúdo, de ferramentas de designer e de desenvolvimento rápido de sistemas, de monitoração inteligente e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC e governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais da UFF.
52. Serviço será realizado de forma presencial nas dependências relacionadas da CONTRATANTE, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 18:00 horas de segunda a sexta feira, compreendendo o suporte, administração e sustentação das seguintes áreas de infraestrutura de TI:

Áreas de Infraestrutura de TI
Administração da infraestrutura de Banco de Dados (SGBDs)
Administração da infraestrutura de Administração de Dados (LDAP)
Administração de soluções de Business Inteligence (BI)
Administração dos Sistemas Operacionais
Administração da infraestrutura de Redes (Wi-Fi e Cabeado)
Administração da infraestrutura de Backup
Administração da infraestrutura de Armazenamento e Storage
Administração da infraestrutura de Virtualização e Hiperconvergência
Administração da infraestrutura de Aplicações WEB
Administração da infraestrutura de Segurança da Informação
Administração da infraestrutura de Mensageria e Colaboração
Apoio à continuidade e melhoria de processos e procedimentos de Governança de TIC
Administração de ambientes com Sistemas Legados

53. Atividades de Suporte ao Usuário (3º Nível) e Ambiente Legado/EAD

- A prestação dos serviços de suporte de ambiente em 3º nível será para prestação dos serviços de manutenção da operação da infraestrutura de TI da Universidade, envolvendo principalmente:

- Administrar ambientes de banco de dados, sistemas operacionais, sistemas e aplicações corporativas, redes, segurança, colaboração e virtualização;
- Instalar, configurar, monitorar, exportar, importar, migrar e analisar modelos e performance de banco de dados e de seus gerenciadores, o que inclui: criar, excluir ou alterar rotinas, objetos e recursos; implementar melhores práticas de backup e recovery; propor e implementar plano de sustentação e de segurança;
- Analisar proativamente a infraestrutura do ambiente tecnológico da UFF;
- Corrigir erros detectados que não puderam ser resolvidos pelos demais níveis;
- Atender os chamados de sustentação de infraestrutura;
- Encaminhar chamados resolvidos para o 1° nível efetuar o encerramento;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente de rede, incluindo relatório de erros, de desempenho e de atividades;
- Instalar, desinstalar, atualizar, configurar, customizar e parametrizar softwares de baixa, média e alta complexidade;
- Monitorar e garantir a disponibilidade acordada para os servidores e serviços de rede da UFF;
- Configurar switches ethernet e de pontos de acesso de redes sem fio;
- Instalar e desinstalar ativos de redes no datacenter e nas salas de comunicação do edifício sede da UFF;
- Elaborar relatórios sobre o ambiente de infraestrutura, incluindo relatório de incidente, de desempenho e de atividades, quando necessário;
- Administrar a capacidade dos servidores físicos e virtuais;
- Realizar manutenção preventiva dos servidores físicos e virtuais;
- Criar usuários e grupos e administrar perfis de acesso;
- Criar e executar consultas personalizadas quando solicitado;
- Garantir a integridade, disponibilidade e confidencialidade dos serviços;
- Elaborar e revisar documentos operacionais, gerenciais e de desempenho;
- Criar ou atualizar os templates para a criação dos servidores virtuais;
- Criar e manter políticas de grupos;
- Implantar e gerenciar os serviços do Windows;
- Instalar, configurar, monitorar, executar deploy, e analisar performance de servidores de aplicação e/ou web Microsoft IIS, JBoss, Geoserver, Apache, Apache Tomcat ou outros que A UFF venha a utilizar;
- Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance do gerenciador de conteúdo livre JOOMLA ou outro que A UFF venha a utilizar;
- Instalar, configurar, monitorar, possuir habilidades de uso, executar tarefas e deploy, e analisar performance de ferramentas de designer utilizadas pelo UFF;
- Instalar, configurar e gerenciar a solução de virtualização;
- Instalar e configurar novos servidores e appliances, físicos e virtuais;
- Auxiliar no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucionais e backup;
- Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional;
- Analisar links de comunicação da rede que interliga as diversas unidades;
- Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedores;
- Identificar, relatar e aplicar atualizações e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional;

- Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores;
- Gerenciar softwares, firmwares e equipamentos de segurança, backup, virtualização, rede, storage, telefonia, banco de dados e sistemas operacionais e web, fornecidos pelo cliente;
- Elaborar relatório de vulnerabilidade das aplicações e sistemas corporativos;
- Executar requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento;
- Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas;
- Aplicar patches ou mudança de versão em servidores e clientes;
- Monitorar ininterruptamente servidores e serviços através de ferramentas adequadas e logs de eventos;
- Garantir disponibilidade e funcionamento das soluções de comunicação convergente (telefonia);
- Analisar desempenho do ambiente de infraestrutura;
- Criar escopos no DHCP e zonas no DNS;
- Inventariar softwares e hardwares;
- Gerenciar e sincronizar as configurações dos servidores físicos e virtuais;
- Realizar suporte a plataformas de educação à distância e sistemas legados;
- Integrar e migrar sistemas e bases de dados;
- Conferir, executar e criar scripts;
- Efetuar a manutenção de soluções de contingência nos ambientes tecnológicos de infraestrutura;
- Implementar replicação, balanceamento de carga, pool de conexões e point-in-time recovery;
- Realizar análise de viabilidade e propor soluções para demandas ou problemas.
- Sustentação do ambiente de Ensino à Distância da UFF composto por 147 (cento e quarenta e sete) aplicações legadas com uso de tecnologias de desenvolvimento ASP, .NET, Java, JavaScript, VB, Angular, PHP, Rhino, HTML, CSS, API, Rest, além da aplicação de conceitos de sustentação com uso de DevOps.
- Uso de solução de inteligência artificial com APM para facilitar a identificação de erros em código fontes, análise de comportamento do usuário, validação de erros de sintaxes e acompanhamento de performance das aplicações legadas da UFF.

- **Descrição dos Serviços de Suporte Técnico para Atendimentos de Demandas Eventuais ou de Projetos**

54. Execução de projetos de melhoria, transformação, inovação e automação de processos, abrangendo os serviços abaixo:
    - Desenho dos processos;
    - Avaliação e priorização de melhoria de processos;
    - Elaboração de Plano de Implementação;
    - Análise de tendencia e benchmarking de evolução do processo;
    - Gestão da Mudança e Comunicação;
    - Prototipação, implementação, operação assistida e acompanhamento da gestão da mudança;
55. Migração, consolidação e implantação de gestão do conhecimento com migração de 4 (quatro) bases (wiki's) da UFF para a plataforma do CITSMART;
56. Projeto de Evolução da metodologia de Gestão de Processos com foco na transformação e inovação com automação na solução CITSMART;
57. Apoio à Estruturação de escritório de processos;
58. Serviços de apoio na criação e revisão da metodologia de gestão de processos;
59. Estruturação da arquitetura de processos;

60. Análise de melhoria de processos e apoio na criação de novos modelos de negócio;
61. Desenvolvimento e implantação de soluções, utilizando conceitos de Low-Code objetivando a transformação digital dos processos e áreas de negócio, incluindo:
    - Solução de automação com recuperação autônoma de serviços;
    - Sistema de criação automática de processos, com funcionalidades, documentos, formulários e dashboards integrados ao SEI (Sistema Eletrônico de Informações), utilizando a API de Web Services do SEI;
    - Sistema de acompanhamento e registro da rotina das áreas de manutenção e engenharia;
    - Sistema de gerenciamento de projetos com base no Agile;
    - Sistema de correção de provas on-line;
    - Sistema de gestão de conteúdo e conhecimento integrado.
62. Definição e estruturação de indicadores com construção de Dashboards;
63. Definição de criação de portfólio de serviços e requisições para atendimento às áreas de negócio;
64. Levantamento da área de segurança da informação com foco em adequação à LGPD;

- **Detalhamento do Ambiente Computacional**

AMBIENTE COMPUTACIONAL DA UFF	
Informações Gerais	**Quantidades**
TOTAL de usuários atendidos (1º e 2º Nível)	**10.012**
Locais distintos para o atendimento de 2º Nível (Presencial)	**20 unidades**
Data center Centralizado	**Niterói/RJ**
Quantidade aproximada de chamados (incidentes/requisições) para o 3º Nível	**500/mês**
Quantidade de Solicitações (Incidentes e Requisições) (Ano)	**Requisição (4.593), Incidente (510), Total (5.103)**
Soluções de mensageria	**Postfix**
Quantidade de Contas de e-mails ativas	**6.889**
Quantidade de Servidores de E-mail	**4**
Solução de Segurança - Firewall	**PFSense, Fortinet**
Servidores de Banco de Dados	**Oracle, MySQL, PostgreSQL**
Servidores WEB	**Apache2, Nginx, Jboss, Tomcat**
Solução de Virtualização	**KVM e Ovirt**
Ferramentas de Monitoramento	**Zabbix, Simon, Grafana**
Serviços/Hosts Críticos da UFF	**Cerca de 200 serviços**
Switches core	**3**
Switches borda	**60**
Links de Internet	**2**
Quantidade de VLANS (cores) distintos	**20**
Quantidade de roteadores	**5**
Quantidade de access points	**100 em**
Servidores de Autenticação	**Sim**
Servidores de DNS	**2 (Linux)**
Existe servidor de DHCP?	**2**
Storages	**2**
Switches Fibre Channel	**4**
Sistemas Operacionais da UFF	**Windows server, Ubuntu, RedHat, Slackware, Oracle Linux, CentOS, Debian e Rocket Linux**
Quantidade de Servidores Físicos	**57**
Quantidade de Servidores Virtuais	**180**

- **Qualificação da Equipe Técnica**

  Os profissionais alocados no contrato possuem as seguintes qualificações/certificações técnicas:

SERVIÇO	REQUISITOS
1. Atendimento usuário – 1º Nível (Remoto)	A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certificação ITIL Foundation v3 ou superior; Ao menos um dos profissionais deve possuir: Certificação ISO 27002. Certificação Windows 7 Configuration (70-680). A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam: Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a Tecnologia da Informação;Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano de atendimento ao cliente/usuário.
2. Atendimento usuário – 2º Nível (Presencial)	A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certificação ITIL Foundation v3 ou superior; Ao menos um dos profissionais deve possuir: Certificação ISO 27002. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam: Experiência mínima comprovada de 02 (dois) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação;Experiência mínima comprovada de 02 (dois) ano de atendimento ao cliente/usuário.
3. Monitoração do ambiente de Infraestrutura	A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam curso superior em andamento em área de Tecnologia da Informação; Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que pelo menos 50% dos profissionais possuam: Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em atividades relativas a Tecnologia da Informação;Experiência mínima comprovada de 01 (um) ano em monitoramento de datacenter.
4. Consultoria em Gestão de Serviços e Projetos	Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação; Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: Curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação; Certificação ISO 20000;Certificação ISO 27002; Certificação ITIL OSA; Ao menos uma das certificações relacionadas a gerenciamento de projeto e/ou serviços: PMP; CAPM; PMI-ACP;PRINCE2 Foundation; PRINCE2 Practitioner; ITIL Expert. A CONTRATADA deverá garantir, no momento da execução, que todos os profissionais possuam: Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas a Tecnologia da Informação;Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes.

Serviços de Suporte Especializado de Infraestrutura – 3 Nível e Ambiente Legado/EAD	Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir (ou estar cursando), curso superior completo em área de Tecnologia da Informação ou curso superior completo em qualquer área e pós-graduação em área de Tecnologia da Informação*; Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação; Certificação ITIL Foundation V3 ou superior; Certificação ISO 27002; *O profissional alocado nos serviços de telefonia, poderá apresentar experiência mínima comprovada de 3 (três) anos nos itens relacionados a "Telefonia", descritos abaixo, em substituição ao curso superior citado. A CONTRATADA deverá designar à operação do contrato, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam, em conjunto, 02 (duas) das certificações mencionadas abaixo ou que possuam versões superiores: PostgreSQL Associate (EnterpriseDB) ou Oracle Certified Associate 11g; CompTIA Network+ ou CCNA Routing & Switching; Linux Professional Institute Certification Level 3; VMware Certified Professional 5; Ethical Hacking Foundation; Microsoft MCSA 2012 ou superior; A CONTRATADA deverá garantir no momento da execução, e desde que haja ordem de serviço rotineira relacionada, profissionais que atendam as experiências abaixo durante toda a vigência da ordem de serviço: Backup: Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos em administração de backup com solução opensource (por exemplo, Bácula, Bareos). Banco de dados: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de SGBDs opensource (por exemplo, PostgreSQL, MySQL, MariaDB e Percona) e dados geoprocessados (por exemplo, PostGIS). Mensageria: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções opensource ou proprietárias (por exemplo, Zimbra, Exchange). Redes: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de redes com protocolos de segurança e prevenção contra loops (por exemplo, 802.1X, 802.1D). Segurança da Informação: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de firewall baseado em sistema operacional FreeBSD (por exemplo, PfSense, OPNsense) e ASA; Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de filtro de conteúdo Opensource (por exemplo, DansGuardian, E2Guardian) e/ou ForcePoint. Sistemas Operacionais: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de sistemas operacionais. Sistemas Web: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de servidores de aplicações web (por exemplo, JBoss, Apache, IIS). Storage: Experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos em administração de unidades de armazenamento EMC, Dell ou IBM. Telefonia: Experiência mínima comprovada de 3 (três) anos em administração de soluções de telefonia VoIP CISCO e/ou Proprietária (por exemplo, Central Telefônica Mx-One); Experiência mínima comprovada de 2 (dois) anos com implantação de soluções para Ponto Único de Acesso (HelpDesk). Virtualização: Experiência mínima comprovada de 4 (quatro) anos em administração de ambiente virtualizado com soluções VMWare e/ou CITRIX.

- **Perfis de recursos utilizados:**

Seq.	RECURSO
1	Técnico de Suporte - Remoto
2	Técnico de Suporte - Presencial
3	Analista de Sustentação - EAD
4	Analista de Gestão - EAD
5	Técnico de Redes
6	Analista de Redes LAN, WAN
7	Especialista de Infraestrutura em Segurança, Banco de Dados, Armazenamento e Servidores
8	Gerente de Projetos
9	Cientista de Dados - IA
10	Perfis com atuação nos Projetos sob Demanda: Gerente de Processos, Consultor de Processos, Consultor de Automação, Analista de Processos, Consultor de Inovação, Consultor de Gestão da Mudança Organizacional, Analista de Automação, Arquiteto de IA, Engenheiro de Dados, Analista de Dados e Especialista no Negócio.

FERRAMENTAS E SOLUÇÕES UTILIZADAS

65. A prestação dos serviços e tarefas são realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL V3 (IT lnfrastructure Library)[1], Inteligência Artificial, PMBOK (Project Management Base of Knowledge) e nas exigências da norma ISO 17799/27001 utilizando plataformas de gestão de serviços com uso de tecnologia de Inteligência Artificial.
66. Prestação dos serviços com fornecimento de solução tecnológica integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação com Inteligência Artificial Integrada, Gerenciamento de Serviços Administrativos e automação de Processos, no modelo de Software como Serviço, bem como customização e transferência de conhecimento, implantação, configuração e sustentação da ferramenta "CITSMART v9 Enterprise" implantada em ambiente de nuvem (cloud) da CONTRATADA com as exigências constantes neste Termo de Referência detalhados no Anexo XII do TR certificada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" nos processos ITIL de Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço, Gerenciamento de Eventos, Gerenciamento da Disponibilidade, Gerenciamento de Liberação e Implementação e Gerenciamento de Continuidade.
67. Prestação dos serviços com fornecimento de solução tecnológica "Simon AIOPS" com Inteligência Artificial Integrada para a automação dos processos de monitoramento, visibilidade de rede, administração e gestão inteligente da Infraestrutura de TI da UFF utilizando o conceito de Inteligência Artificial para as Operações de TI.
68. Sustentação da plataforma de Ensino à Distância - EAD da UFF utilizando plataforma de gerenciamento

de Performance de Aplicação “Simon APM” suportando tecnologias distintas dos sistemas EAD (ASP, .NET, Java, JavaScript, VB, Angular, PHP, Rhino, HTML, CSS, API, Rest), com suporte à uso de aplicações com o conceito de DevOps e aplicações legadas, gerenciamento autônomos dos sistemas de banco de dados com a IA do Simon APM.

69. Prestação de serviços utilizando Ferramenta de Controle de Inventário de TIC para gestão e manutenção do inventário dos ativos de TI a serem suportados na execução dos serviços, controlando entrada e saída de equipamentos da TI da UFF utilizando a solução “CITSMART para Gestão de Recursos Públicos - GRP Patrimônio” com operacionalização do serviço de patrimônio, incluindo inventário, com volume anual de 32.250 (trinta e dois mil e duzentos e cinquenta) Unidades de Serviço Técnico - UST.
70. Prestação de serviços utilizando Ferramenta de Gestão de Contratos de TIC para acompanhamento, fiscalização e gestão das ordens de serviços mensais utilizando a solução “CITSMART para Gestão de Recursos Públicos - GRP Contratos”.

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos, vêm sendo executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este órgão, nada constando em nossos registros que desabone a empresa prestadora dos serviços supracitados.

Niterói, 15 de julho de 2022.

_____

Douglas Nunes de Paula

Coordenador de Infraestrutura / Fiscal do contrato.

Matrícula SIAPE 146011

Dados para contato:

- e-mail: dnpaula@id.uff.br
- telefone: +55 21 975652086

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_SMS_BA_04_09_2024

PREFEITURA MUNICIPAL DE SALVADOR
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o Nº 52.726 e no CRA/DF sob o Nº 012.538 mantém contrato com a **SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE – SMS**, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica nº 13.927.801/0005-72, nos seguintes termos:

Número do Contrato:	n° 245/2020
Vigência do Contrato:	22/04/2020 a 21/10/2024
Valor atual do Contrato:	R$ 9.216.396,96
Objeto do Contrato:	Constitui objeto deste contrato é a contratação de empresa especializada para a prestação de Serviços operacionais de tecnologia da informação e comunicação — TIC, atendimento e suporte técnico às soluções de TIC, monitoramento e gestão da infraestrutura, serviços computacionais e rede de dados, bem como registro e acompanhamento de chamados junto à provedores de serviços de TIC da SMS/PMS, na SECRETARIA MUNICIPAL DE SAUDE — PMS.

ABRANGÊNCIAS DO SERVIÇOS

- Atendimento especializado remoto para um volume de 10.000 (dez mil) usuários através de central de atendimento por meio de ligações no ramal e e-mail vinculados à ferramenta de gerenciamento de serviços de TI implantado, CITSMART v9 Enterprise, com disponibilidade do serviço conforme os níveis.

- Processos ITIL implantados no SMS
  - Gerenciamento de Portfólio e Catálogo
  - Gerenciamento de Incidente e Requisição
  - Gerenciamento de Nível de Serviço

- Gerenciamento do conhecimento

Os demais processos se encontram estruturados em seus respectivos módulos na ferramenta e disponibilizados para eventuais configurações e início de usabilidade.

- Prestação de Serviço de implantação de Central de Serviços (Service Desk), com responsabilidade de identificar, registrar, tratar e acompanhar todo o ciclo de vida dos chamados de incidentes, dúvidas e solicitações de serviços referentes à TIC, em 1°, 2° e 3° níveis.

- Prestação de Serviço de Área de Operação e Gestão da Infraestrutura com responsável pelo monitoramento e manutenção dos ambientes e componentes de TIC, definição e acompanhamento das rotinas e processos operacionais, bem como pela execução de projetos de melhorias operacionais.

- Prestação de serviço de implantação, solução informatizada e integrada para a gestão dos serviços desempenhados e para o monitoramento dos componentes e serviços de TIC, observando as melhores práticas de serviços do ITIL.

- Prestação de Serviço de Administração e segurança de redes com servidores Microsoft Windows Server versão 2008 e superiores e Linux, em ambientes corporativos com mais de 10.000 (dez mil) usuários.

- Prestação de Operação de Central de Atendimento (Service Desk), formatado segundo o framework ITIL, utilizando software específico, com volume de atendimento médio de 4.000 (quatro mil) chamados/mês.

- Prestação de serviço de gerenciamento, atendimento, apoio e suporte a Windows versão 10 pro e superiores em ambiente de informática com 5.000 estações de trabalho e 2.000 tablets.

- Prestação de serviço de monitoramento de rede em tempo real com gerenciamento proativo com 424 (quatrocentos e vinte quatros) dispositivos, com as seguintes quantidades de cada dispositivo:

    - Firewall: 208
    - Router: 36
    - Virtual: 120
    - Server: 37
    - Print Server: 6
    - Switch: 10
    - Host: 7

- Prestação de serviço de administração, monitoração e suporte a um ambiente de rede SAN com storage centralizado com mais de 35 (trinta e cinco) TB brutos. Prestação de serviço de suporte a ambientes virtualizados utilizando Citrix Xenserver, vSphere, vCenter versão 6.5 com 120 (cento e vinte) máquinas virtuais.

- Prestação de serviços por empresa especializada em serviços de atendimento e suporte técnico remoto/presencial e suporte ao ambiente computacional de infraestrutura e processos de execução em 1º, 2º, e 3º níveis com implementação de automação inteligente para gestão de eventos/processos, segundo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), que possua capacitação técnica necessária para atender a execução de tarefas demandadas, incluindo garantia, para cobrir as necessidades das atividades.

- Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários da SMS a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas.

- Prestação de serviço como provedor de soluções de serviços de computação em nuvem utilizando Infraestrutura como Serviço (IaaS) para a solução de Inteligência Artificial para automação das aplicações - APM, Plataforma como Serviços (PaaS) para a Solução de Gestão de Serviços - CITSMART e Software como Serviço (SaaS) para a Plataforma de AIOPS, na modalidade nuvem durante os primeiros 12 (doze) meses do contrato, incluindo serviços relacionados à especificação de arquiteturas, conectividade, migrações, implementações, implantações e monitoramento autônomo por Inteligência Artificial.

- Projeto de Evolução da metodologia de Gestão de Processos com foco na transformação e inovação com automação na solução CITSMART.

- Execução de projetos de melhoria, transformação digital, inovação e automação de processos, abrangendo os serviços abaixo:
  - Avaliação e priorização de melhoria de processos;
  - Elaboração de Plano de Implementação;
  - Gestão da Mudança e Comunicação;
  - Prototipação, implementação, operação assistida e acompanhamento da gestão da mudança;
  - Processos de segurança da informação;

- Prestação de Serviços com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for

Information and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

- Principais Serviços — Operação Assistida Operação de Central de Serviço (Service Desk), como Ponto Único de Contato, contemplando atendimentos por multimeios (telefônico, e-mail e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo, demonstrando experiência no suporte técnico (remoto presencial), utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) com média de 4.000 (quatro mil) chamados;

- Suporte técnico a usuários de TI com o uso de indicadores de níveis de serviços, catálogo de serviços, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, e em conformidade com as melhores práticas da ITIL V3 e superior para o atendimento remoto e presencial de mais de 10.000 usuários e um parque tecnológico de 5.015 estações de trabalho, 63 notebook e 2.855 impressoras, conectados à um domínio do Microsoft Active Directory 2016.

- Serviços de suporte na área de infraestrutura com "nível mínimo de serviços", garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos. Administração, configuração e sustentação a servidores, operando em ambiente computacional virtualizado por meio de VMWARE, XENSERVER.

- Suporte técnico em 5.015 estações de trabalho (desktops) e 63 notebooks, compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software do sistema operacional Windows 10.

- Planejamento da implementação dos processos modelados, utilizando plataformas de gestão de serviços com uso de tecnologia de Inteligência Artificial. Prestação de Serviços de implantação, sustentação e operação assistida de automação de processos, infraestrutura e negócios de TI;

- Prestação de Serviços de Administração e manutenção em servidores, aplicações e serviços WEB com IIS, Tomcat e Apache; Prestação de Serviços de Administração e gerenciamento de servidores de aplicação PHP e com servidor de aplicação Serviços de Apache;

- Prestação de Serviços de Administração e gerenciamento de servidores de aplicação JAVA e com servidor de aplicação JBOSS;

- Prestação de Serviços de implantação, sustentação, manutenção, suporte e operação assistida, gerenciamento e governança com melhoria contínua do serviço de monitoramento, em tratamento de incidentes, com tratamento da performance do ambiente, da infraestrutura e negócios e acompanhamento de atendimentos críticos e dos scripts de resolução de problemas, com atendimento e monitoramento para os

serviços, na emissão de relatório e na execução de auditoria de falhas, observabilidade e curadoria de eventos, dados e serviços;

- Prestação de Serviços de Implantação, sustentação, manutenção, suporte e operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança com melhoria contínua de automação de processos, automação de infraestrutura de TI e negócios por meio do fornecimento do barramento unificado e do serviço de integração ao ambiente com desenho, construção, implantação das automatizações por meio das regras de infra e negócios, tomada de decisões, escalonamento, painéis, dashboards acompanhamento do desempenho de performance dos ativos, aplicações e serviços

- Implantação, sustentação, manutenção, suporte, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança com melhoria contínua do serviço de automação por meio de automação, parametrização, customização de processos, infraestrutura e negócios das rotinas organizacionais e corporativas por meio de ferramentas e tecnologias de inteligência artificial.

- Prestação de Serviços de manutenção, suporte, operação assistida, monitoramento, gerenciamento e governança com melhoria contínua do serviço de fornecimento, implementação, sustentação e evolução dos canais de atendimento utilizando o serviço de solução de Gerenciamento de Atendimento;

- Prestação de serviços com base na utilização de tecnologias de Inteligência Artificial Integrada para permitir a automação, correlação e resposta inteligente para a gestão de eventos/processos provendo uma estrutura de análise preditiva para oferecer aos usuários da Secretaria Municipal de Saúde a capacidade de resolver problemas identificando a causa raiz dos problemas.

- Prestação de Serviços com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas 150 (Organização Internacional de Padronização) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

- Prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação de suporte, configuração, administração e operacionalização de ferramentas de gerenciamento de backup, com implementação em mais de dois sites distintos, com funcionalidades de replicação e contingência de backup entre eles e disponibilidade contínua;

- Prestação de serviços técnicos especializados em Tecnologia da Informação de sustentação à infraestrutura de Data Center e suporte técnico especializado e segurança da informação, envolvendo: projeto, exame, implantação, suporte,

manutenção de sistemas de segurança em conformidade com as melhores práticas, incluindo análise, detecção de vulnerabilidades de ativos de rede dos recursos do ambiente de TI, implementação de controles de segurança, rotinas e procedimentos de segurança física e lógica da rede.

- Prestação de serviços de suporte técnico especializado em rede de computadores servidores, switches, portas e pontos de rede, envolvendo atividades de: Instalação, configuração, manutenção e administração de serviços de rede LAN's, WAN'S e Wi-Fi e Access Point.

- Prestação de serviços de Administração de Firewall/Proxy e equipamentos de conectividade (Switches e Roteadores) com foco em telemetria e Solução Antivírus com foco na postura e intenção do usuário;

- Prestação de serviços de automação do monitoramento, escalonamento, tomada de decisões e reativação dos serviços de infraestrutura, banco de dados e performance de aplicações e seus ativos por meio de ferramenta de inteligência artificial (AIOPS) da CONTRATADA;

- Suporte a Infraestrutura e ao ambiente corporativo: suporte técnico de 3º nível responsável pela administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualizações dos ativos e da rede corporativa e monitoração e gerência lógica dos itens de configuração, de componentes da infraestrutura de TIC e governança nos sistemas corporativos de negócio e dos processos operacionais da Secretaria Municipal de Saúde, contemplando: análise e diagnóstico do ambiente de sistemas corporativos, com proposição e apoio na implementação de melhorias e de melhores práticas em sistemas, ferramentas de desenvolvimento rápido de sistemas, gerenciadores de banco de dados, gerenciadores e repositórios de aplicações, gerenciadores de conteúdo, e ferramentas de designer.

- Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory 2016 com 10 (dez) sites e 20 (vinte) controladores de domínio, sendo que pelo menos 3 (três) sites pertencem ao mesmo domínio.

- Administração e suporte de ambiente Linux com pelo menos 60 (sessenta) servidores.

- Administração e suporte de ambiente Windows Server com pelo menos 100 (cem) servidores.

- Tratamento de incidentes de segurança da informação no período de 12 (doze) meses. Administração e suporte de solução de armazenamento com 35 (trinta e cinco) terabyte líquidos de dados e utilizando as tecnologias iSCSI, Cl FS e NFS.

- Execução de procedimentos de políticas de backup compreendendo: backups periódicos, operação, testes de backup e restore.

- Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN com 424 (quatrocentos e vinte e quatro) ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall, etc.), tendo realizado atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de equipamentos de rede, teste de circuitos de comunicação de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede.

- Configuração de switches de borda, switches core e controladoras de access points. Instalação, configuração e administração de solução de rede sem fio, composta de controladora centralizada.

- Administração, atualização, automatização e suporte à ambiente de virtualização em alta disponibilidade, utilizando ferramenta de gerenciamento centralizado com 120 (cento e vinte) máquinas virtuais e 37 (trinta e sete) servidores físicos.

- Administração, configuração e manutenção de solução de segurança contendo: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS e Sistema de Detecção de Intrusão - IDS; acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; Sistema de Balanceamento de Carga; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware e software, entre outros, em alta disponibilidade e análise e mitigação de vulnerabilidades.

- Suporte e sustentação de ambiente com servidores web contemplando IIS, Apache, Tomcat e JBOSS.

- Desenho, definição de arquitetura, implantação de ambiente e orquestração de containers.

- Serviços de desenvolvimento de scripts para automatização de procedimentos, de otimização de ambiente e integração de produtos.

- Planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço e configuração de mecanismos que permitam o controle e fiscalização dos serviços, como a criação de painéis de controle (dashboard).

- Análise de risco, criação de procedimentos, elaboração de normas operacionais, análise e modelagem de processos de negócio, avaliação de maturidade e criação de procedimentos.

- Serviços de monitoramento com regime de atendimento 24x7 (24 horas do dia, em todos os dias da semana), contemplando as seguintes atividades: planejamento,

instalação, configuração, upgrade, monitoração, suporte, e sustentação da ferramenta de monitoração CITSMART; e, monitoramento proativo de 424 (quatrocentos e vinte e quatro) ativos de redes (storage, switch, servidor, firewall, etc.)

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

Declaramos que os serviços descritos foram executados com boa qualidade técnica, dentro dos prazos previstos, de acordo com as determinações previstas no instrumento contratual, não havendo fato que desabone.

Salvador, 04 de setembro de 2024.

_____

Fernando Jeferson Alves Reis
Gestor de NTI - SMS
Matrícula 31586444

Dados para contato:
- e-mail: fernando.reis@salvador.ba.gov.br
- telefone: +55 71 99703-1330

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_PF_20_03_2023

MJSP - POLÍCIA FEDERAL
DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E INOVAÇÃO
SERVIÇO DE LICITAÇÕES E CONTRATOS - SELIC/CGAD/DTI/PF

Processo nº 08206.000550/2023-29

Interessado: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA - CNPJ 07.171.299/0001-96

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº 27970111/2023-SELIC/CGAD/DTI/PF	
Observação: *Este documento é assinado pelo Gestor de Execução ou Representante da Unidade Requisitante do Contrato e pela Autoridade Signatária do Contrato*	
DADOS DA CONTRATADA	
1. NOME/RAZÃO SOCIAL	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA
2. CNPJ	07.171.299/0001-96
3. ENDEREÇO	SHN, QUADRA 02, BLOCO F, Nº 87, SALAS 1713 Á 1726 - ASA NORTE. CEP: 70702-906
DADOS DA CONTRATANTE	
4. ÓRGÃO	Ministério da Justiça e Segurança Pública
5. UNIDADE LICITANTE (UASG)	Polícia Federal
6. UASG	Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação
7. CNPJ	00.394.494/0080-30
8. UNIDADE REQUISITANTE	CISE/CGTI/DTI/PF

DADOS DO CONTRATO (*preenchido pela Unidade de Contratos*)			
9. NÚMERO/ANO	12/2020-DTI/PF	10. Nº DO EDITAL, DA DISPENSA OU DA INEXIGIBILIDADE	Pregão Eletrônico 02/2020 - DTI/PF
11. OBJETO	Contratação de empresa para serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação de central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação (DTI/PF), conforme especificações e condições do Edital e seus anexos.		
12. VIGÊNCIA	03/11/2020 a 03/11/2021	13. PRORROGAÇÕES	1º Termo Aditivo: 03/11/2021 a 03/11/2022; 2º Termo Aditivo: Acréscimo do valor do contrato 3º Termo Aditivo: 03/11/2022 a 03/11/2023.

14. DESCRIÇÃO DO OBJETO (*Quantitativo Atualizado*)		
ITEM	DETALHAMENTO	**Áreas Especializadas**
01	"Serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da Informação da Polícia Federal - PF, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e	Atendimento Remoto ao Usuário
		Atendimento Presencial ao Usuário
		Governança de Serviços de TI
		Serviços Microsoft
		Serviços de Banco de Dados
		Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
		Apoio a Processos de Segurança da Informação
		Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores
		Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações

	recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação."	Apoio ao Gerenciamento de Identidades
		Serviço de Backup e Armazenamento de Dados
		Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
		Infraestrutura Física de Data Center
		Serviços de Telefonia IP

1. **Apoio a Processos de Segurança da Informação**

    1. Prestação de serviços, local ou remotamente, no regime 24x7x365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta), para procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (threat hunting), aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.
    2. Auxiliar no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucionais e backup.
    3. Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional.
    4. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedores.
    5. Identificar, relatar e aplicar atualizações e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional.
    6. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores.
    7. Gerenciar softwares de equipamentos de segurança.
    8. Elaborar relatório de vulnerabilidade das aplicações e sistemas corporativos.
    9. Executar requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento.
    10. Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas.
    11. Aplicar patches ou mudança de versão em servidores e clientes.
    12. Tratamento de incidentes de segurança da informação.
    13. Elaboração, revisão, execução, implantação, substituição e atualização de normas e projetos de soluções de segurança da informação.
    14. Prestação de suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI).
    15. Criação de processos, execução de testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços, sistemas, itens de configuração, ativos de TIC da PF e análise do resultado.
    16. Apoio na emissão dos relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus corporativo (Symantec Endpoint Protection), IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.).
    17. Aplicação de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
    18. Análise e busca de evidências de incidentes de segurança da informação.
    19. Apoio no uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
    20. Implementação, gerenciamento e administração de solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades (RedHat Insights ou equivalente).
    21. Participação no tratamento de incidentes de segurança da informação.
    22. Serviços de administração de solução de segurança para proteção de gateway de e-mail, contemplando proteção anti-malware ou anti-spam em ambiente computacional com, no mínimo, 15000 (quinze mil) caixas postais;
    23. Serviços de administração de solução de antivírus, EDR ou anti-malware para estações de trabalho em ambiente computacional com 25.000 equipamentos, computadores, notebooks, telefonia, telecomunicações, rede local, ferramenta de acesso remoto, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados;
    24. Serviços de administração de solução de Firewall, UTM ou NGFW;
    25. Serviços de implantação, instalação ou administração de solução de WAF;
    26. Serviços de monitoramento proativo e resposta a incidentes de segurança da informação em ambientes com 2000 (dois mil) ativos;
    27. Serviços de gestão de vulnerabilidades, incluindo o monitoramento e o tratamento das vulnerabilidades encontradas em ambientes com 200 (duzentos) ativos;
    28. Serviços de teste de invasão (PENTEST) para exploração de vulnerabilidades de segurança da informação;
    29. Elaboração de projetos de Inteligência Cibernética;
    30. Execução de serviço gerenciado de análise de inteligência em ameaças cibernéticas (CIT).

2. **Monitoramento Inteligente da Infraestrutura**

    1. Prestação do Serviço de Suporte e Operação ao ambiente de Monitoramento Inteligente da Infraestrutura utilizando solução de Inteligência Artificial realizado de forma remota nas dependências relacionadas da CENTRAL IT, com disponibilidade do serviço em regime 24x7x365, sem qualquer interrupção

na prestação em razão de feriados e finais de semana suportando a gestão autônoma de 904 (novecentos e quatro) ativos de rede (servidores, switches, Access Point, Storage, Dispositivos de Segurança).

2. Prestação do serviço de Monitoramento Inteligente utilizando solução de Inteligência Artificial “Simon” com os módulos de Inteligência Artificial para Operação de Serviços - AIOPS e Monitoramento de Performance de Aplicações - APM, fornecendo recursos de análise preditivas, alerting, disponibilização de dashboards.
3. Serviços de suporte e à ferramenta de monitoramento de infraestrutura Zabbix e Simon de aplicações com visibilidade de rede.
4. Implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real.
5. Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA).
6. Monitoramento da disponibilidade de serviços de negócios.
7. Abertura e acompanhamento chamado automático com integração ao CITSmart.
8. Acompanhamento e curadoria de IA.
9. Utilização do módulo de “Pipes” (Automação de tarefas rotineiras).
10. Self-healing automático ou semiautomático.
11. Consolidação de métricas avançadas.
12. Monitoramento autônomo 24x7 com uso de IA de serviços críticos, aplicações legadas e serviços de negócio da PF.
13. Coleta de eventos em tempo real dos sistemas, aplicações e dispositivos da PF provendo a correlação dos eventos por tipo de eventos coletados e aplicações com indicação de possível causa raiz do problema.
14. Acompanhamento em tempo real da capacidade da Infraestrutura de TI com sugestões da IA para alteração de parâmetros e recursos.
15. Serviços continuados de Ciência de Dados.
16. Integração do monitoramento com criação de dashboards e alertas para Sistema Eletrônico de Informações (SEI!).
17. Desenho, Acompanhamento de Serviços de negócio e monitoramento de SLA.
18. Criação de novos dashboards gerenciais utilizando plataforma web e sem a necessidade de desenvolvimento utilizando de código fonte.
19. Modelo de Operação Robotizada (RPA):
20. Definição, Estruturação e Implementação de Centro de Excelência - CoE de RPA e definição de governança em robotização e Analytics.
21. Projetos de RPA em conjunto com serviços de governança em tecnologia da informação e governança em desenvolvimento de software.
22. Modelo de Governança de Dados, Analytics e Inteligência Artificial.
23. Estruturação e/ou implementação de governança de dados.
24. Avaliação da viabilidade de projetos de tecnologia para transformação de processos.
25. Suporte e prática para desenho da solução de automação com “Pipes” e RPA.
26. Implementação e operação de indicadores e respectivos relatórios, manutenção e desenvolvimento de dashboards de monitoramento e gestão de eventos de TIC;
27. Execução do processo de gerenciamento de incidentes, incluindo a escalação e acompanhamento de incidentes, atuação como proprietário de incidente (incident owner) no processo de gerenciamento de incidentes, realizando a coordenação das equipes envolvidas no restabelecimento dos serviços;
28. Execução do reporte (follow up) do status do incidente, notificando áreas e interessados nos serviços e sistemas envolvidos;
29. Operação de ambientes de infraestrutura de plataforma VMware, com 20 servidores físicos e 500 servidores virtuais, executando sistemas operacionais Linux e Microsoft Windows Server 2012R2 ou superior;
30. Operação de ambientes com sistemas gerenciadores de Banco de Dados Oracle 12C ou superior;
31. Operação de ambientes com serviço de diretório Microsoft Active Directory, com uma base de 33.549 usuários internos e externos;
32. Implementação de processos automatizados de operação em ambientes de 500 servidores, 10 instâncias de bancos de dados, sistemas de armazenamento em rede do tipo SAN (Storage Area Network) e/ou Scale-Out Storage ou NAS com capacidade de, no mínimo, 50TB de dados.

3. **Detalhamento do Ambiente Computacional**

AMBIENTE COMPUTACIONAL DA PF	
Informações Gerais	**Quantidades**
Total de usuários atendidos (1º e 2º Nível)	33.549
Locais distintos para o atendimento de 2º Nível (Presencial)	9
Data center Centralizado	1

Quantidade aproximada de chamados (incidentes/requisições) para o 3º Nível	85.663
Quantidade de Solicitações (Incidentes e Requisições) (Ano)	130.858
Soluções de mensageria	1
Quantidade de Contas de e-mails ativas	15.000
Quantidade de Servidores de E-mail	17
Solução de Segurança - Firewall	2
Servidores de Banco de Dados	49
Servidores WEB	183
Solução de Virtualização	2
Ferramentas de Monitoramento	1
Serviços/Hosts Críticos da PF	60
Switches core	8
Switches borda	8
Links de Internet	1
Quantidade de VLANS (cores) distintos	50
Quantidade de roteadores	15
Quantidade de access points	20
Servidores de Autenticação	10
Servidores de DNS	3
Existe servidor de DHCP?	2
Servidores de distribuição de atualizações	118
Storages	2
Switches Fibre Channel	0
Sistemas Operacionais da PF	2
Quantidade de Servidores Físicos	160
Quantidade de Servidores Virtuais	1642

4. **Ferramentas e Soluções Utilizadas**

A prestação dos serviços e tarefas são realizadas com base nas boas práticas de gestão nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL V3 (IT lnfrastructure Library), ITIL 4, PMBOK 5ª e 6ª edição (Project Management Base of Knowledge), SCRUM, além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização), CBOK (Business Process Management Common Book of Knowledge), NBR ISO 17799/27001, Prince2, MGP-SISP, MAP, MMP, COBIT 5 e/ou versão 2019, ISO/IEC 9000, NBR ISO/IEC 20.000, NBR ISO/IEC 27.000, ISO 38.500 incluindo desenho, modelagem de acordo com a metodologia BPM (Business Process Management) e uso da notação BPMN (Business Process Model and Notation) abrangendo os seguintes requisitos: Mapeamento e análise da situação atual dos processos. Modelagem da situação futura dos processos. Planejamento da implementação dos processos modelados. Implementação de processos modelados, utilizando plataformas de gestão de serviços com uso de tecnologia de Inteligência Artificial.

DADOS DA EXECUÇÃO *(preenchido pelo Gestor do Contrato ou Unidade Requisitante)*

15. PERÍODO DE EXECUÇÃO	03/11/2020 a 03/11/2023	16. SITUAÇÃO DO CONTRATO	(X) ATIVO () EXTINTO

17. TOTAL EXECUTADO NO PERÍODO			
ITEM	DETALHAMENTO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE
1	Trata-se de Contrato de prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, de central de atendimento aos usuários na modalidade Service Desk remoto e presencial, suporte e operação dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, bem como sustentação da infraestrutura de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação da Polícia Federal (DTI/PF)	Meses	12
18. QUALIDADE DA EXECUÇÃO *(Manifestação sobre a qualidade da prestação do serviço ou da obra, em principal sobre a existência de glosas)*			
Os compromissos assumidos pela empresa estão sendo cumpridos satisfatoriamente conforme níveis de serviço contratados nada constando (até a data de assinatura deste atestado) em nossos arquivos que a desabone tecnicamente.			

19. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS					
PROCESSO	ÓRGÃO SANCIONADOR	SANÇÃO APLICADA	EMBASAMENTO LEGAL	RESUMO DA INFRAÇÃO	VIGÊNCIA (SUSPENSÃO OU IMPEDIMENTO)
-	-	-	-	-	-
20. MANIFESTAÇÃO TÉCNICA SOBRE AS SANÇÕES APLICADAS *(Manifestação sobre a existência de penalidades aplicadas ao particular e as consequências da infração, se houve a melhoria da execução, com a continuidade do contrato, ou se se infração resultou na rescisão contratual)*					
Não houve aplicação de sanções.					
21. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS					
Nada a acrescentar.					

DECLARAÇÃO DE CAPACIDADE TÉCNICA (SEM RESSALVA)

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa acima qualificada está executando os serviços previstos no contrato de forma **satisfatória**, não existindo, em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

ASSINATURAS:

RAFAEL MENEZES CASTELO BRANCO DE OLIVEIRA Escrivão de Polícia Federal - Mat. 18.261 Gestor de Contratos Substituto (assinatura eletrônica no SEI)	**ADEMIR DIAS CARDOSO JÚNIOR** Delegado de Polícia Federal Matrícula: 10.548 - Classe Especial (assinatura eletrônica no SEI)

ANEXOS:

Edital, Termo de Referência e Anexos (SEI 16006368).

Contrato nº 05/2018-DTI/PF (SEI 16615031).

Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL MENEZES CASTELO BRANCO DE OLIVEIRA**, **Escrivão(ã) de Polícia Federal**, em 20/03/2023, às 16:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **ADEMIR DIAS CARDOSO JUNIOR**, **Diretor(a)**, em 21/03/2023, às 10:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.dpf.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **27970111** e o código CRC **D5895431**.

Referência: Processo nº 08206.000550/2023-29 SEI nº 27970111

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_MCTIC_10_03_2023

MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO
Secretaria-Executiva
Departamento de Tecnologia da Informação e Governança de Dados
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Segurança de Tecnologia da Informação

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA, com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o Nº 52.726 e no CRA/DF sob o Nº 012.538 mantém contrato com o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica nº 01.263.896/0033-41, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "E", Brasília-DF.CEP: 70.067-9, nos seguintes termos:

Número do Contrato nº:	22/2018
Vigência do Contrato:	27/07/2018 à 27/07/2023
Valor atual do Contrato:	R$11.224.927,92
UST's	667.356 UST
Objeto do Contrato:	Adesão à Ata de Registro de Preços oriunda do Pregão Eletrônico nº 6/2017, UASG 443033 - Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade, objetivando a contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI) , compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, além das necessidades do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais - CEMADEN.

Descrição dos serviços prestados:

- Prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC, envolvendo o planejamento, implantação, administração, gerenciamento, operação e monitoração da central de serviços 1° nível - Remoto por meio dos canais de atendimento: telefônico e sistema de abertura de chamados, em ambiente da CONTRATADA. Serviços de 2° nível - Presencial, em ambiente da CONTRATANTE e, serviços da gestão da infraestrutura de TIC (3° nível) – Híbrido, em Brasília - DF, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 20:00 horas de segunda à sexta feira. Os serviços são solicitados pelo demandante por meio de Ordens de Serviços, são realizados de forma remota ou on-site nas dependências do Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), por meio de Acordo de Níveis de Serviços (SLA's), seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento.
- Prestação de serviços de operação, monitoração e gestão continuada da central de serviços (Service Desk), como ponto único de contato (Single Point of Contact), com disponibilização de processos de trabalho e pessoal especializado, de acordo com as normas da ISO/IEC 9000, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27001, e com as melhores

práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technonogy Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge) além das normas técnicas ISO (Organização Internacional de Padronização) e ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas);

Central de Serviços (Service Desk) – 1º nível

- Atendimento remoto ao ambiente de infraestrutura de TI, composto por cerca de 1701 usuários, cadastrados em uma única rede corporativa, utilizando as melhores práticas da ITIL, com volume de requisições de serviço de pelo menos 2750 (dois mil setecentos e cinquenta) chamados por mês, totalizando 33.000 (trinta e três mil) chamados por ano;
- Os atendimentos são realizados por multimeios (telefônico e sistema de abertura de chamados) ativo e receptivo utilizando solução de gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
- Triagem e classificação das solicitações de acordo com procedimento documentado na base de conhecimento;
- Consulta a base de conhecimento e execução dos procedimentos de atendimento de primeiro nível;
- Reabertura de chamados para origem quando foram fechados inadequadamente;
- Atualização ou Inclusão, quando inexistente, na Base de Conhecimento da documentação do procedimento utilizado para prestar o atendimento;
- Conclusão e fechamento do chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas;
- Implantação, fornecimento e sustentação do sistema integrado de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM), denominada CITSmart Enterprise V9, certificada em 16 processos ITIL pela Pink Elephant (PinkVERIFY) para atendimento de aproximadamente 1.701 (mil setecentos e um) usuários, com disponibilidade do serviço das 08:00 horas às 20:00 horas, de segunda a sexta feira, incluindo a instalação, configuração, parametrização e operação da solução, além do desenho, validação e implantação dos processos conforme a ITIL V3:
    1. Gerenciamento de Portfólio;
    2. Gerenciamento de Catálogo;
    3. Gerenciamento de Nível de Serviço;
    4. Gerenciamento de Liberação;
    5. Gerenciamento de Demanda;
    6. Gerenciamento de Conhecimento;
    7. Gerenciamento de Mudança;
    8. Gerenciamento de Problema;
    9. Gerenciamento de Configuração e Ativos;
    10. Gerenciamento de Eventos;
    11. Gerenciamento de Capacidade;
    12. Gerenciamento de Disponibilidade;
    13. Gerenciamento de Continuidade;
    14. Gerenciamento Financeiro;
    15. Gerenciamento de Incidentes;
    16. Gerenciamento de Requisições;

Central de Serviços (Service Desk) – 2º nível

- Prestação de serviços de suporte técnico (remoto ou presencial) em cerca de 1.200 (mil e duzentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks compreendendo instalação, configuração, substituição com restauração de imagem, manutenção de hardware e software dos sistemas operacionais Microsoft Windows nas versões 7, 10 e 11, 64bits; programas de automação de escritório: Microsoft Office 365; ferramentas de e-mail: Outlook 365 e Outlook 2016, entre outros cadastrados em uma única rede corporativa;

- Recepção e análise de chamados transferidos do ponto único de contato, pesquisa de documentação técnica para solução do chamado, quando necessária e aplicável;
- Registro de andamento para as ações realizadas no chamado;
- Execução dos procedimentos necessários para a resolução dos chamados envolvendo hardware e software conforme prioridade;
- Atualização ou Inclusão, quando inexistente da documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, submetendo à área responsável para aprovação;
- Atuação de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais utilizados;
- Conclusão e fechamento dos chamados.

Gestão da infraestrutura de TIC – 3º Nível:

- Serviço de detecção, análise e resolução de incidentes e problemas, de configuração e de parametrização, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços;
- Serviço de avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração do ambiente;
- Documentação de soluções e procedimentos, adição de documentação à base de conhecimento e atualização da documentação existente.

Infraestrutura de Rede

- Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), com 4500 nós entre estações de trabalho, servidores, impressoras e elementos ativos de rede;
- Instalação, configuração, manutenção, suporte técnico e administração de serviços de rede de comunicação de dados: LAN's (IPv4 e IPv6), rede sem fio (Wi-Fi), WAN's e links corporativos de acesso à Web;
- Administração de rede de dados local (LAN), redes WLAN e redes SAN com, no mínimo, 250 (duzentos e cinquenta) ativos de redes, tendo realizado no mínimo, atividades de acompanhamento de performance de rede com ferramentas de diagnóstico, identificação de pontos de vulnerabilidade de rede, análise de Logs de equipamentos de rede, teste de circuitos de comunicação de dados, elaboração e manutenção de documentação de rede;
- Instalação, configuração e administração de solução de rede sem fio, composta de controladora centralizada;
- Administração, monitoramento, sustentação, instalação (física e lógica), configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de infraestrutura de rede conforme detalhamento:
    - 3 (três) Switches Core, configurados em alta disponibilidade, fabricante Huawei;
    - 69 (sessenta e nove) switches de Acesso, fabricante HP, 3Com, Extreme e Huawei;
    - 3 (três) controladores de rede sem fio, configurados em alta disponibilidade fabricante HP e Huawei;
    - 70 (setenta) pontos de acesso (access point), fabricante HP e Huawei.
- Segmentação da rede em Vlan's, configuração de protocolos de autenticação de MAC e prevenção de loop por meio de Port-based Network Access Control e Spanning Tree;
- Instalação, configuração, manutenção e remanejamento de equipamentos do Data Center;
- Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede de comunicação de dados;
- Suporte, configuração, administração e operacionalização de redes físicas e endereçamento IP – planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP – incluindo implementações de link dedicado em cidades e estados distintos;

- Suporte, configuração, administração e operacionalização de Load Balance em cluster, com funcionalidades de balanceamento aplicações, DNS, WAF, portal de serviços e VPN;

Segurança da Informação

- Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de serviços de segurança da informação, compreendendo gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação, os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do MCTI (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de segurança corporativa (física e lógica), de firewall, filtro de conteúdo e proxy do fabricante Palo Alto, anti-malware e antivírus do fabricante Symantec com 1200 agentes, anti-spam do fabricante Symantec, IDS/IPS do fabricante PaloAlto, XDR/SIEM Wazuh, SOAR e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP, Plataforma para simulação de ataques cibernéticos Caldera);
- Administração, monitoramento, sustentação, configuração, manutenção e suporte técnico proativo e reativo de 2 (dois) firewalls PaloAlto NGFW (next generation firewall), configurados em alta disponibilidade (cluster) e com 430 regras ativas;
- Criação de regras de acesso e bloqueio; liberação de portas, resolução de problemas de acesso;
- Criação e remoção de acesso VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site utilizando IPSEC;
- Administração, configuração e manutenção de solução de segurança contendo: filtro de conteúdo Web; sistema de Prevenção a Intrusão - IPS e Sistema de Detecção de Intrusão - IDS; acesso remoto e VPN dos tipos IPSec/SSL e Site-to-Site; Sistema de Balanceamento de Carga; firewall de próxima geração/UTM do tipo statefull baseado em hardware ou software, entre outros, em alta disponibilidade e análise e mitigação de vulnerabilidades com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Elaboração, implementação e monitoramento da execução de normas e rotinas de segurança física e lógica;
- Análise e detecção de vulnerabilidades de ativos de rede e recursos de TI com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Análise de tentativas de ataques externos e internos, gerando relatório de alerta para a área responsável com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh e F5 BigIP;
- Prestação de serviços, local ou remotamente, no regime 24x7x365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta), para procedimentos de resposta a incidentes com a utilização das ferramentas XDR/SIEM Wazuh e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP, gestão de risco, investigação de ameaças (threat hunting), aplicação de testes de vulnerabilidades com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP e Plataforma para simulação de ataques cibernéticos Caldera, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico;
- Auxilio no desenvolvimento, na aplicação e fiscalização das políticas, normas, padrões e procedimentos de segurança institucionais e backup;
- Monitorar a rede de modo a identificar programas, ou atitudes maliciosas ou atividades suspeitas que possam comprometer a segurança institucional com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP e Plataforma para simulação de ataques cibernéticos Caldera;
- Acompanhamento das migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto à área responsável ou fornecedores;
- Identificar, relatar e aplicar atualizações e correções tecnológicas que possam comprometer a segurança institucional com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores com a ferramenta Zabbix;
- Gerenciar softwares de equipamentos de segurança;
- Elaborar relatório de vulnerabilidade das aplicações e sistemas corporativos com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Executar requisições de mudanças autorizadas pela área demandante, conforme procedimento;
- Criar ou revisar documentação técnica (procedimentos e manuais) das atividades realizadas;

- Aplicar patches ou mudança de versão em servidores e clientes com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Tratamento de incidentes de segurança da informação com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh e gerenciador de casos The Hive;
- Elaboração, revisão, execução, implantação, substituição e atualização de normas e projetos de soluções de segurança da informação;
- Prestação de suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Criação de processos, execução de testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços, sistemas, itens de configuração, ativos de TIC do MCTI e análise do resultado com as ferramentas com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh, SOAR e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP e Plataforma para simulação de ataques cibernéticos Caldera;
- Apoio na emissão dos relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh, implementação de sistemas de proteção – antivírus corporativo (Symantec Endpoint Protection), IPS, firewall, WAF, proxy, balanceadores de carga, etc;
- Aplicação de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003 com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Análise e busca de evidências de incidentes de segurança da informação com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Apoio no uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN) com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Implementação, gerenciamento e administração de solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades com a ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Participação no tratamento de incidentes de segurança da informação com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh, SOAR e gerenciador de casos The Hive, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP;
- Serviços de administração de solução de segurança para proteção de gateway de e-mail (Symantec SMG), contemplando proteção anti-malware ou anti-spam em ambiente computacional com, 2300 (duas mil e trezentas) caixas postais;
- Serviços de administração de solução de antivírus (Symantec SEP), EDR e anti-malware para estações de trabalho em ambiente computacional com 4.000 equipamentos, computadores, notebooks, telefonia, telecomunicações, rede local, ferramenta de acesso remoto, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados;
- Serviços de administração de solução de Firewall (PaloAlto), UTM e NGFW;
- Serviços de implantação, instalação e administração de solução de WAF (F5 BigIP);
- Serviços de monitoramento proativo e resposta a incidentes de segurança da informação em ambiente com 600 hosts e 53.991 ativos, utilizando as ferramentas XDR/SIEM Wazuh, SOAR e gerenciador de casos The Hive;
- Serviços de gestão de vulnerabilidades, incluindo o monitoramento e o tratamento das vulnerabilidades encontradas em ambientes com 1252 (mil duzentos e cinquenta e dois) ativos com as ferramentas Symantec Security Cloud, F5 Big-IP Web Application Firewall (WAF) e XDR/SIEM Wazuh;
- Serviços de administração da solução de Gerenciamento e Correlação de Eventos de Segurança da Informação-SIEM (XDR/SIEM Wazuh) com 1000 (mil) eventos por segundo (EPS).
- Serviços de teste de invasão (PENTEST) para exploração de vulnerabilidades de segurança da informação com a ferramenta Plataforma para simulação de ataques cibernéticos Caldera;
- Elaboração de projetos de Inteligência Cibernética, tais como: Instalação da Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP, Integração da referida plataforma com a ferramenta SOAR e gerenciamento de casos The Hive, e integração desta última à ferramenta XDR/SIEM Wazuh;
- Execução de serviço gerenciado de análise de inteligência em ameaças cibernéticas (CIT) com as ferramentas XDR/SIEM Wazuh, Plataforma de compartilhamento de inteligência em ameaças MISP, SOAR e gerenciador de casos The Hive.

Infraestrutura de Telefonia

- Gerenciamento, administração, monitoramento, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico a aparelhos telefônicos da central telefônica Avaya Aura;

- Gerenciamento do uso de 1350 (mil trezentos e cinquenta) licenças de ramais;
- Monitorar o fluxo da comunicação interna e externa entre a central telefônica e a rede pública ou centrais interligadas;
- Verificar o fluxo de ligações na central telefônica;
- Monitorar o tempo de acesso entre terminais telefônicos e a central, a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço;
- Monitorar a capacidade dos servidores de telefonia.

Infraestrutura de Banco de Dados

- Instalação, configuração, manutenção e administração de 33 bancos de dados corporativos, 24 (vinte e quatro) servidores Microsoft SQL Server, 3 (três) servidores MySQL, 3 (três) servidores PostgreSQL, 2 (dois) Percona e 1 (um) MariaDB, com 33 Instâncias de dados, 2 (dois) clusters de Banco de Dados corporativos Microsoft SQL Server com 4 (quatro) cluster AlwaysOn e 6 Failover Cluster Instance, 2 (dois) clusters de Banco de Dados corporativos Percona com 1 (um) cluster Percona, totalizando 235 bases de dados configurados alta disponibilidade e tolerância a falhas;
- Análise proativa dos bancos de dados corporativos para garantir o desempenho, aplicação de correções, configuração de políticas e backup;
- Suporte à integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de Banco de Dados;
- Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem e controle das bases de dados corporativas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

Infraestrutura de Virtualização

- Gerenciamento, administração, monitoramento, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado da solução de virtualização VMware vSphere 6.7 configurada em alta disponibilidade (cluster) contemplando os produtos e serviços: vSphere Enterprise Plus, vCenter Server, vRealize Orchestrator, vRealize Automation em ambiente composto de 11 servidores (hosts/hypervisors) divididos em 3 clusters (Cluster 1 composto por 240 CPUs de 2.3 GHz + 24 CPUs de 2.59 GHz, totalizando 264 CPUs), (Cluster 2 composto por 96 CPUs de 2.49 GHz) (Cluster 3 composto por 80 CPUs de 2.4 GHz), 11.37 Tb de memória e 712 servidores virtuais, sendo 262 Windows e 450 Linux. Instalação, configuração, manutenção e administração dos servidores virtuais Windows e Linux;
- Realização de testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização;
- Realização de análise de desempenho e de planejamento de capacidade do ambiente de virtualização. Ambiente monitorado pela ferramenta vRealize com relatórios;
- Administração do uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado como Cluster Failover e AlwaysOn;
- Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares de virtualização, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de storage, Migração de máquinas virtuais;
- Criação e atualização de templates para os sistemas operacionais;
- Serviços de suporte ao ambiente com 3 clusters todos com HA e DRS habilitados no ambiente;
- Administração, atualização, automatização e suporte à ambiente de virtualização em alta disponibilidade, utilizando ferramenta de gerenciamento centralizado com, 712 (setecentas e doze) máquinas virtuais e 11 (onze) servidores físicos;

- Operação de ambientes de infraestrutura de plataforma VMware, com 11 servidores físicos e 712 servidores virtuais, executando os seguintes sistemas operacionais: Linux (Red Hat, Ubuntu, CentOS, Debian, Other Linux, SUSE e FreeBSD) e Microsoft Windows Server (Windows 2008 R2, Windows 2012 R2, Windows 2016, Windows 10, Windows 2003 e Windows 7);
- Operação de ambientes com serviço de diretório Microsoft Active Directory, com uma base de 1.200 usuários internos e externos;
- Implementação de processos automatizados de operação em ambientes de 712 servidores, sistemas de armazenamento em rede do tipo SAN (Storage Area Network) com capacidade de, no mínimo, 708.40 TB de dados.

Infraestrutura de Armazenamento

- Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, configuração, implantação, manutenção e suporte técnico especializado da infraestrutura de armazenamento de dados, mid-range e high-end com capacidade de 708.40 TB distribuídos em 05 (cinco) storages NetApp FAS3270 (202.86 TB), NetApp FAS8020 (187.06 TB), NetApp FAS2554 (86,61 TB), Huawei Dorado 6000 (141.49 TB) e Huawei Dorado 6000 (90.38 TB), com alta disponibilidade (cluster) de controladoras, por meio de protocolos iSCSI, CIFS, NFS em modo NAS e SAN, com 263 LUN's criadas;
- Criação de LUN's, Storage Groups, RaidGroups e VolumeGroups. Administração do uso dos recursos dos storages por parte do ambiente de infraestrutura, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de armazenamento implantado.

Infraestrutura de Backup

- Administração da infraestrutura corporativa de Backup com 91,49 TB de dados protegidos utilizando as ferramentas corporativas Veritas Netbackup Enterprise, archiving e deduplicação (Enterprise Vault) e estrutura contendo, 2 master server e 7 medias servers;
- Administração de 331 clientes de backup e 93 políticas de backup;
- Criação e Revisão de políticas de Backup;
- Execução de procedimentos de políticas de backup compreendendo, no mínimo: backups periódicos, operação, testes de backup e restore;
- Análise e acompanhamento diário dos backups;
- Testes de restore para garantir a integridade do Backup.

Infraestrutura de Sistemas Operacionais

- Gerenciamento, administração, monitoramento, sustentação, instalação, atualização, configuração, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em sistemas operacionais conforme detalhamento:
- 450 (quatrocentos e cinquenta) servidores virtuais Linux, distribuídos entre SUSE Linux Enterprise 11 e 12; Centos Linux versões 5, 6, 7, 8; Debian 9; Ubuntu versão 12; Red Hat Enterprise versões 5, 7 e 8 e FreeBSD;
- 262 (duzentos e sessenta e dois) servidores virtuais Windows Server Windows Server 2008 (R2 Datacenter e R2 Enterprise); 2012 (R2 Datacenter, R2 Standard); 2016 Datacenter e 2019 Datacenter;
- Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- Gerenciamento, administração, monitoramento, atualização, configuração, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em ambiente de missão crítica e alta disponibilidade conforme detalhamento:
    - Clusterização Windows em 2 e 3 nós, configurados em ativo x ativo x passivo;

- Clusterização Linux, configurados em ativo x ativo;

- Gerenciamento, administração, monitoramento, implantação, atualização, configuração, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Windows 2012 e 2016 com 04 domínios, 10 servidores de domínio, 555 unidades organizacionais, 1.200 estações de trabalho ativas, DHCP, NTP e DNS;
- Administração e suporte de ambiente Microsoft Active Directory (AD) com, no mínimo, 02 (dois) sites e 06 (seis) controladores de domínio, sendo que pelo menos 4 (quatro) sites devem pertencer ao mesmo domínio;
- Configuração de usuários, grupos dinâmicos, autorização de acesso, redundância e replicação, e resolução de problemas;
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) que automatizem a instalação, liberação ou restrição de recursos nos servidores de rede e nas estações de trabalho;
- Instalação, administração e manutenção dos serviços de impressão, compartilhamento de arquivos, resolução de nomes (DNS e WINS), distribuição de endereços IP (DHCP) e horário de rede (NTP);
- Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

Infraestrutura de Aplicação e ambiente Web

- Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
- Prestação de serviço de instalação, configuração, suporte, administração e manutenção de 201 servidores de aplicação Web utilizando as ferramentas de aplicação WEB: MS-IIS (Internet Information Services) 7; Apache 2.4; PHP; TomCat 6; JBoss versões 6 e 7, Liferay e Wildfly versão 8;
- Deploy das atualizações das aplicações web;
- Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
- Serviços, ferramentas, desenho, arquitetura e implantação de serviços de gerência de configuração, infraestrutura como código, orquestração de containers em alta disponibilidade utilizando diversas tecnologias, dentre elas: Ansible, Docker, Git, Jenkins e HAProxy;
- Administração, suporte e implantação e manutenção de 98 servidores que compõe 4 clusters de Kubernetes no ambiente com solução de gerenciamento de contêineres Rancher.

Infraestrutura de Mensageria e Colaboração

- Administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Microsoft Exchange 2016 e Office 365 em alta disponibilidade com 2330 (duas mil trezentos e trinta) caixas postais e configuração híbrida com o Microsoft Office 365 (Exchange Online) e AntiSpam;
- Alteração e configuração de parâmetros dos serviços corporativos;
- Administração, monitoramento, atualização, configuração, manutenção e suporte técnico (remoto e presencial) especializado em ambiente de vídeoconferência Radvision/Avaya com 8 terminais (Radvision Scorpia xt1000);
- Prestação de serviço de suporte técnico (remoto e/ou presencial) de 5 salas de videoconferência/webconferência (automatizadas).

Operação e gestão de ativos

- Serviço de operação de infraestrutura de TIC e gestão de ativos de TIC, através de atividades proativas, atividades reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços;
- Registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento;

- Acionamento e acompanhamento dos serviços de garantia e manutenção em equipamentos de informática contratados de outras empresas, registrando as informações relevantes no Relatório Gerencial;
- Controle de itens de configuração (manuais, licenças equipamentos, documentações, insumos de TI);
- Revisões para verificar a existência física dos componentes de serviços de TI disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração;
- Controle de acesso ao Data Center, sala de concentradores e ambientes controlados, em conformidade com as normas de segurança estipuladas pela POSIC, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura, efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades;
- Administração e configuração da ferramenta de ITSM CITSMART, mantendo o cadastro dos usuários atualizados, criando fluxos, atualizando o catálogo de serviços, revisando os acordos de níveis de serviços;
- Abertura e acompanhamento da execução de chamados com fornecedores (internos e externos), baseado nos acordos de nível de serviço.

Projetos Realizados

- Implantação do Cluster AlwaysOn SQL Server 2017;
- Migração da Solução de Telefonia;
- Restruturação de OUs;
- Restruturação do File Server;
- Migração de Aplicações do Ambiente Kubernetes – Produção e Desenvolvimento;
- Configuração do Monitoramento do Zabbix;
- Migração das Bases de Dados para o Novo Cluster;
- Criação do Ambiente de Produção para o SEI;
- Atualização do Rancher e Docker e Atualização do RKE;
- Criação do Terceiro Nó do Banco de Dados do SEI;
- Instalação do Novo Appliance F5;
- Migração do Ambiente de Produção – Bloco E para o Bloco R;
- Disponibilizar Ambiente para Treinamento do SEI para o CNPQ;
- Acréscimo de Dois Nós junto ao Ambiente de Produção Kubernetes;
- Migração dos Discos do SEI de Produção para SSD;
- Migração do Zabbix FrontEnd e Grafana para a Rede de Produção;
- Atualização Kubernetes Pré-Produção;
- Migração da Infraestrutura Kubernetes para o Bloco R;
- Substituição do Palo Alto na Sala Cofre do Bloco E;
- Instalação do Symantec Messaging Gateway – SMG;
- Criação de Solução para Permitir a Coleta de Bilhetagem;
- Criação do Ambiente de Produção para o Sistema Conexão Mata Atlântica;
- Levantamento de Requisitos Processos CITSMART;
- Criação de GPOs para o Sistema de Atualização Cadastral;
- Configurar Monitoramento nas Impressoras do MCTI;
- Atualização do Data Insight;
- Criação do Ambiente de Produção do Sistema e-CIT;
- Acréscimo de Dez Nós no Cluster Kubernetes – Produção Novo;
- Monitoramento Zabbix para Mídias Sociais;
- Criação de Instância junto ao Sharepoint;
- Migração e Atualização do Ambiente Office Web Apps;
- Criação de Infraestrutura para o AD – MCTI;
- Criação de Infraestrutura para o File Server – MCTI;
- Criação da Infraestrutura para o SCCM – MCTI;
- Criação da Infraestrutura para o SCOM – MCTI;
- Criação da Infraestrutura para o SCORCH – MCTI;

- Criação da Infraestrutura para Solução PowerBI Report Server - MCTI;
- Criação do Ambiente ADFS (Active Directory Federation Services) – MCTI;
- Criação do Ambiente para Migração do Serviço de Correio – MCTI;
- Criação do Ambiente Sharepoint Server Project 2019 – MCTI;
- Criação do Ambiente Skype For Business – MCTI;
- Disponibilizar Infraestrutura do Ambiente Office Web Apps – MCTI;
- Implantação do OneDrive – MCTI;
- Mudança da Conexão RNP no Cerrado;
- Reativação do Domínio MCTI;
- Configuração do Portal Home Office MCTI;
- Disponibilizar Servidor da Rede CAFe para Autenticação junto ao MCTI;
- Pré-requisitos das Migrações do Domínio MCTI – AD, Fileserver, Correio e Sharepoint;
- Criar Nova Rede Wireless para atender às Conexões Eduroam MCTI – Bloco E e SPS;
- Reconfiguração de Acessos para Comunicação via RNP;
- Atualização do Palo Alto (Firewalls e Panorama);
- Atualização do SMG (Symantec Mail Gateway);
- Criação e configuração de Ambiente para Suportar a Atualização do NDD solicitado pela Simpress;
- Criar Servidor Radius para a Autenticação dos Usuários no Domínio MCTI;
- Desmobilização por meio de Migração de Servidores e Serviços do STGMCTI04 do Bloco E para o Bloco R;
- Criação de Subdomínio para o Serviço de Correio – MCTI;
- Migração da Suíte Microsoft para o Bloco E – MCTI;
- Migração do F5 para o Bloco E – Host e Publicação de Aplicações;
- Novo Ambiente de Backup MCTI Bloco E;
- Reativação das Aplicações Conexão Mata Atlântica e Estratégia 2020-2030 no F5;
- Implementar Portfólio de Serviços;
- Melhorias no Portfólio de Serviços para CGTI;
- Migração DTI para o Domínio MCTI – AD, File Server, Correio e Sharepoint;
- Nova Infraestrutura de Produção Kubernetes no Bloco E;
- Migração da Rede COMEP (RNP) do Bloco R para o Bloco E;
- Viabilizar VPN site-to-site entre MCTI e RNP;
- Atualização das Storages FAS8020 e FAS2554;
- Criação e Configuração de Ambiente para Suportar a Migração do DLP;
- Instalação do Symantec Messaging Gateway – SMG – Bloco E;
- Desvinculação entre Centrais OSV (MCOM) e Avaya (MCTI);
- Instalação e Configuração Inicial do SUSEP (Superintendência de Seguros Privados);
- Implementar Portfólio de Serviços – Desenvolvimento de Fluxos;
- Melhoras no Portfólio de Serviços para CGTI;
- Migração Gabinete do Ministro (O) para o Domínio MCTI – AD, File Server, Correio;
- Migração Multimídia (E) SEAPC para o Domínio MCTI – File Server;
- Migração SEAPC para o Domínio MCTI – AD, File Server, Correio;
- Migrar Transferência (Y) SEAPC para o Domínio MCTI – File Server;
- Migrar Dados da Infraestrutura do MCTI-MCTIC para o Ambiente MCOM;
- Migrar Contas de E-mail do Domínio MCTIC para o MCTI;
- Configurar Pilha de Switches para Instalação no Bloco A – Esplanada;
- Migração Física de Equipamentos da Sala Cofre do Bloco R para o Bloco E;
- Remoção, Movimentação e Análise de Equipamentos – Sala Cofre e Ante Sala Bloco E;
- Migração de Domínio MCTIC para INTRA.LOCAL dos Servidores PKL060 a PKL095 – DevOps;
- Desmobilizar todos os Volumes e LUNs do Storage FAS2240 para o Storage FAS3270;
- Unificação das Soluções de Virtualização;
- Disponibilizar Acesso RDP via Portal de Serviços Externo;

- Disponibilizar Acesso RDP via Portal de Serviços Interno;
- Implantação do Red Hat Satellite;
- Customização dos Ambientes dos Portais Interno, Externo e Recriação de VPN;
- Unificar os Firewalls (De-Para), migrando as Configurações do Cluster R para o E;
- Acesso ao VS Interno do SEI MCTI para Rede Wi-Fi Visitantes;
- Criação de Cluster MS-SQL Transacional e Analítico na Nova Rede de Apoio Pré-Produção;
- Criação de Cluster MS-SQL Transacional e Analítico na Nova Rede de Apoio Produção;
- Criação do Ambiente de Telemetria (Acesso a Sala Cofre) – ORION;
- Substituição de Switches Core do Bloco E na Esplanada por Switches Huawei (De-Para);
- Migração para o Domínio MCTI – AD, File Server e Correio;
- Atualização do SEI CNEN e Instalação do Módulo de Barramento PEN – Treinamento, Produção e Homologação;
- Atualização do SEI CNPQ e Instalação do Módulo de Barramento PEN – Treinamento, Produção e Homologação;
- Remanejamento de Equipamentos no Datacenter do Bloco E;
- Clonar Servidores de Aplicação SISPG e Disponibilizar para Ambiente de Homologação;
- Clonar Servidores de Aplicação SISPG e Disponibilizar para Ambiente de Treinamento;
- Descomissionamento do Ambiente Zimbra;
- Migração do SEI MCOM;
- Atualização do Certificação MCTI do Barramento Integrado do SEI MCTI;
- Criação de Estrutura e Sincronização dos Objetos do AD para Microsoft Azure;
- Publicação SophiaWeb no Portal Home Office do MCTI;
- Criação de VLAN de Ligação entre o Bloco E (Esplanada) e Bloco da 507 Norte;
- Descomissionamento de DataBases – Fase 1;
- Segmentação de Subredes do Setor Policial;
- Atualização do SEI Produção MCTI da versão 3.1.4 para 3.1.7;
- Criação de Gateway PowerBI para Migração de Tenant;
- Configuração de Uplinks no Switch Extreme da 507 Norte;
- Criação de VLAN 507 Norte Primeiro, Térreo e Terceiro Andar;
- Criação e configuração de VLANs SubsSolo, Segundo e Quarto Andar na 507 Norte;
- Implantação e Criação de Estrutura Física e Lógica das Controladoras de Wi-Fi Huawei;
- Migração do backup da Dorado_01 para o Dorado_02;
- Implantação da Solução QLINK SENSE do módulo SEI em Números para área do SEI Negocial do MCTI;
- Criação da Nova Estrutura em Docker da Aplicação SISPG para o Ambiente Legado;
- Criação da Nova Estrutura em Docker da Aplicação SISPG Produção;
- Criação da Nova Estrutura em Docker da Aplicação SISPG Treinamento;
- Integração CITSMART com o GRP para Carga Automatizada dos ICs;
- Migração SEPM-EDR para o SESC.

Automações executadas

- Gestão de Usuários Datalake - Automação (Servidores, Estagiários e Terceirizados):
    - Atualização de e-mail particular no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de Setor no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de chefe imediato no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de localidade no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de ramal no AD - Via DATALAKE.
- Gestão de Usuários Datalake - Automação (Cedidos):
    - Atualização de e-mail particular no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de Setor no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de chefe imediato no AD - Via DATALAKE;

    - Atualização de localidade no AD - Via DATALAKE;
    - Atualização de ramal no AD - Via DATALAKE.
- Gestão de Acesso Datalake - Automação (Servidores, Estagiários, Terceirizados e Cedidos):
    - Criação de conta usuário no AD;
    - Concessão de acesso ao e-mail regimental;
    - Movimentação para OU no AD;
    - Inclusão de chefe imediato;
    - Criação de e-mail corporativo;
    - Concessão acesso à pasta de rede.
- Desabilitar Conta - Via DATALAKE;
- Reativar Conta - Via DATALAKE;
- Permissão de Acesso ao E-mail Regimental - Via DATALAKE;
- Revogação de Acesso ao E-mail Regimental - Via DATALAKE;
- Revogação de Permissões de Grupos de Segurança para Usuários Desativados/Cedidos - Via DATALAKE;
- Permissão de Acesso à Pasta de Rede - Via DATALAKE;
- Revogação de Acesso à Pasta de Rede - Via DATALAKE;
- Atribuição de licenças Office 365;
- Revogação de licenças Office 365;
- Sincronização do AD Intra.local e MCTIC;
- Envio do Protocolo Integrado (SEI);
- Envio de Eventos do Zabbix via Telegram;
- Solicitação referente a Conta de Usuário – Automação (via Catálogo de Serviços):
    - Criação de conta usuário;
    - Alteração de login;
    - Reativar conta;
    - Desativar conta.
- Reset ou Desbloqueio de Senha – Automação (via Catálogo de Serviços):
    - Reset de Senha;
    - Desbloqueio de Conta.
- Conta de E-mail – Automação (via Catálogo de Serviços):
    - Criação de E-mail de Serviço;
    - Permissão de Acesso ao E-mail de Serviço;
    - Revogação de Acesso ao E-mail de Serviço;
    - Alteração de Gestor de E-mail de Serviço;
    - Permissão de Acesso ao E-mail Regimental;
    - Revogação de Acesso ao E-mail Regimental.
- Instalação de Aplicativos – Automação (via Catálogo de Serviços);
- Desinstalação de Aplicativos – Automação (via Catálogo de Serviços);

Prestação de serviços de monitoramento inteligente

- Prestação do Serviço de Suporte e Operação ao ambiente de Monitoramento da Infraestrutura realizado de forma remota nas dependências relacionadas da CENTRAL IT, com disponibilidade do serviço em regime 24x7x365, comtemplando administração, planejamento, instalação, configuração, implantação, manutenção, monitoramento de ambientes de TIC e correlação de eventos por meio de Network Operation Center NOC (Centro de Operações de Rede) utilizando ferramentas automatizadas Zabbix, monitorando no mínimo 600 hosts (storage, switch, servidor, firewall, access point, etc) e 53.991 elementos/ativos monitorados (hosts, serviços, equipamentos, temperatura, certificado, ping, memória, processamento, disco, consultas SQL etc). Com nível mínimo de 99,70% de disponibilidade e 30.660 horas trabalhadas.
- Configuração de SNMP e instalação e configuração de agentes nas plataformas Linux e Windows;

- Configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por Telegram e contato telefônico, com a disponibilização de painéis, mapas e dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente;
- Execução do plano de comunicação e escalonamento, assim como sua atualização.
- Monitoração, por meio de acompanhamento de ferramenta de monitoração, testes de comunicações e outras ferramentas que fizerem necessárias para execução da atividade.
- Monitoração de serviços críticos e negociais.
- Preenchimento de relatório com eventos de monitoração ocorridos no período e análise de urgência, impacto e frequência dos mesmos.
- Instalação, configuração e administração da plataforma de monitoração Zabbix.
- Monitoração de todos os componentes da infraestrutura.
- Serviços de suporte e à ferramenta de monitoramento de infraestrutura Zabbix de aplicações com visibilidade de rede.
- Implementar a análise e processamento de padrões de comportamentos de eventos em tempo real.
- Deverá realizar a correlação dos eventos e analisar a causa raiz de cada correlação (RCA).
- Monitoramento da disponibilidade de serviços de negócios.
- Utilização do módulo de "Pipes" (Automação de tarefas rotineiras).
- Consolidação de métricas avançadas.
- Desenho, Acompanhamento de Serviços de negócio e monitoramento de SLA.
- Criação de novos dashboards gerenciais utilizando plataforma web e sem a necessidade de desenvolvimento utilizando de código fonte.
- Implementação e operação de indicadores e respectivos relatórios, manutenção e desenvolvimento de dashboards de monitoramento e gestão de eventos de TIC.
- Execução de gerenciamento de incidentes, comtemplando a escalação e acompanhamento de incidentes, atuação como proprietário de incidente (incident owner) no processo, bem como a coordenação das equipes envolvidas no restabelecimento dos serviços;
- Execução do reporte (follow up) do status do incidente, com a notificação de áreas e interessados nos serviços e sistemas envolvidos;

Local e horário da execução dos serviços

- Esplanada dos Ministérios, Bloco A - Asa Norte, Brasília - DF; CEP: 70044-900;
- Esplanada dos Ministérios, Bloco E - Asa Sul, Brasília - DF; CEP: 70067-900;
- Setor Policial Sul - SPO, Quadra 3, Área 5, Bloco E, Brasília - DF; CEP: 70610-200;
- SEPN 507 Norte – Asa Norte, Brasília – DF, CEP: 70740-522;

Ambiente Computacional

- **Browser Navegação:** Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge, Internet Explorer;
- **Ferramentas e Aplicativos:** Adobe, Adobe Pro, Adobe Acrobat Reader, Adobe Photoshop, CorelDraw, DWG Trueview, Google Earth, Google Desktop, IZArc, BIZAGI, Microsoft 365, Teams, Global Protect, XMind, WhatsApp, SafeNet, Power BI Desktop, Notepad ++, K-Lite Codec Pack, HP, Support Assistant, CutePDF Writer, 7-Zip, DoPDF, CutePdf, QuickTime, K-Lite, Codec Pack, xp·Codec Pack, Adobe Flash Player, Java (JRE), WinRar, RStudio, Zoom, QGIS;
- **Banco de Dados:** Microsoft SQL Server 2008 R2; Microsoft SQL Server 2016; Microsoft SQL Server 2017; Microsoft SQL Server 2019; PostgreSQL 8.4; PostgreSQL 10.10; PostgreSQL 9.3; MySQL 5.5.62; MySQL 5.6.22; MariaDB 5.5.60 e Percona 5.6.44;
- **Sistemas Operacionais:** SUSE Linux Enterprise 11 e 12; Centos Linux versões 5, 6, 7, 8; Debian 9; Ubuntu versão 12; Red Hat Enterprise versões 5, 7 e 8, FreeBSD, Windows Server Windows Server 2008 (R2 Datacenter e R2 Enterprise); 2012 (R2 Datacenter, R2 Standard); 2016 Datacenter e 2019 Datacenter;
- **Aplicação e ambiente web:** WEB: MS-IIS (Internet lnformation Services) 7; Apache 2.4; PHP; TomCat 6; JBoss versões 6 e 7, Liferay e Wildfly versão 8;

- **Mensageria e Colaboração:** Microsoft Exchange 2016 e Office 365.

Equipamentos atendidos:

- Estações de Trabalho: 1200 Desktops, 10 Notebooks;
- Firewall: Firewall's Palo Alto 5020 e 5060;
- Armazenamento: Storage NetApp FAS3270, FAS8020 e FAS2554. 02 Storage Huawei Dorado 6000;
- Backup: Veritas NetBackup 8.1.1;
- Rede: Switches Extreme x460 e x440, HP 5120 e 5900, 3COM 5500 e Huawei S5720;
- Videoconferência: Radvision Scorpia xt1000;
- Servidores: 05 (DELL R940), 01 (DELL R640), 03 (HP Proliant DL380), 02 (OMTX).

Detalhamento do Ambiente Computacional

AMBIENTE COMPUTACIONAL DO MCTI	
Informações Gerais	**Quantidades**
Total de usuários atendidos (1º e 2º Nível)	1.701
Locais distintos para o atendimento de 2º Nível (Presencial)	4
Data center Centralizado	1
Quantidade aproximada de chamados (incidentes/requisições) para o 3º Nível	1.831
Quantidade de Solicitações (Incidentes e Requisições) (Ano)	39.700
Soluções de mensageria	1
Quantidade de Contas de e-mails ativas	2.330
Quantidade de Servidores de E-mail	4
Solução de Segurança – Firewall	1
Servidores de Banco de Dados	33
Servidores WEB	201
Solução de Virtualização	1
Ferramentas de Monitoramento	1
Serviços/Hosts Críticos do MCTI	8.191
Switches core	3
Switches borda	69
Links de Internet	1
Quantidade de VLANS (cores) distintos	128
Quantidade de roteadores	69
Quantidade de access points	70
Servidores de Autenticação	6
Servidores de DNS	2
Existe servidor de DHCP?	1
Servidores de distribuição de atualizações	2
Storages	5
Switches Fibre Channel	5
Sistemas Operacionais do MCTI	17
Quantidade de Servidores Físicos	11
Quantidade de Servidores Virtuais	712

Qualificação da Equipe Técnica

Os profissionais alocados no contrato possuem as seguintes qualificações/certificações técnicas:

Nº	Certificação
1	70-410: Installing and Configuring Windows Server 2012
2	70-687: Configuring Windows 8.1
3	70-764 Administering a Microsoft SQL Database Infrastructure
4	98-349: Windows Operating System Fundamentals
5	98-365: Windows Server Administration Fundamentals
6	98-367: Microsoft Security Fundamentals
7	Asterisk Certified Essentials
8	AWS Certified Cloud Practitioner Essentials
9	AZ-104: Microsoft Azure Administrator
10	AZ-900: Microsoft Azure Fundamentals
11	CCNA R&S
12	Check Point Certified Security Administrator R80 – CCSA
13	Cloud Essentials
14	Cloudf Exin Cloud Computing Foundation
15	COBIT 4.1 Foundation
16	COBIT 5® Foundation
17	CompTIA Security+ ce Certification
18	DAST - Desktop Advanced Support Technician - HDI Brasil
19	DevOps Essentials Professional Certificate
20	Digium Certified Asterisk Administrator
21	Exin Privacy and Data Protection
22	F5 Certified! Administrator, BIG-IP (F5-CA, BIG-IP)
23	Green IT Citizen
24	Integrator Secure Cloud Service
25	ISO 20000 Foundation
26	ISO/IEC 27001 Information Security Associate
27	ISO/IEC 27002 Information Security Foundation
28	Itil 4 Managing Professional
29	Itil Intermediate Managing Across The Life Cycle (MALC)
30	Itil Planning, Protection and Optimization (PPO)
31	Itil Release, Control and Validation (RCV)
32	Itil Service Offerings and Agreements (SOA)
33	Itil Intermediate Certificate in IT Operational Support and Analysis (OSA)
34	ITIL3 Foundation Certificate in IT Service Management
35	ITIL4 Foundation Certificate in IT Service Management
36	Kanban Foundations (KIKF)
37	MCP SQL Server 2016
38	SCA - Support Center Analyst - HDI Brasil
39	Scrum Foundation Professional Certificate
40	SCTL - Support Center Team Lead - HDI Brasil

41	VCP 6.7 - VMWare Certified Professional - Datacenter Virtualization 2020
42	VCS-275 - Veritas NetBackup 7.7 and Appliances 2.7 Administrator

Quantidade média de recursos utilizados:

ITEM	RECURSO	QTDE
1	Gerente técnico	1
2	Supervisor	1
3	Gestor de Qualidade	1
4	Analista de Suporte e Administração de Redes	1
5	DBA/Administrador de Dados/Analista de BI	2
6	Analistas de Segurança da Informação	1
7	Analistas de Telefonia	1
8	Analistas de Aplicações Web	2
9	Analistas de Governança	1
10	Técnicos de Documentação	1
11	Analistas de Virtualização	1
12	Analistas de Infraestrutura e Administração Windows	2
13	Técnicos de Suporte Presencial	7
14	Técnicos de Central de Serviços/Suporte Remoto	16

Ferramentas e soluções utilizadas

- A prestação dos serviços e tarefas são realizadas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology) e PMBOK (Project Management Base of Knowledge), bem como de acordo com as normas e procedimentos do MCTI e de suas áreas técnicas.

Desempenho dos serviços prestados:

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos, vêm sendo executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este órgão, adequados conforme os processos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), nada constando em nossos registros que desabone a empresa prestadora dos serviços supracitados.

Brasília, 10 de março de 2023.

Alcir Souza Tavares
Coordenador de Segurança e Infraestrutura de Tecnologia da Informação – COSER

Matrícula: 2786234

Dados para contato:

- e-mail: alcir@mcti.gov.br
- telefone: +55 61 99858-6025

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_MC_21_11_2019

MINISTÉRIO DA CIDADANIA

www.cidadania.gov.br

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Processo nº 71000.009476/2016-20

Interessado: **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.**

1. Atestamos para os devidos fins, que a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA**, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ sob o n° 07.171.299/0001-96, estabelecida no SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 - Brasília/DF, mantém com o MINISTÉRIO DA CIDADANIA - MC, inscrito no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica - CNPJ sob o n° 05.756.246/0001-01, com sede no Bloco "A", Esplanada dos Ministérios, Brasília/DF, o Contrato Administrativo nº 04/2018, celebrado em 19 de fevereiro de 2018, cujo objeto é a prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI do Ministério da Cidadania, processo nº **71000.009476/2016-20.**

Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI.
Contrato Administrativo nº: 04/2018
Vigência: 19/02/2018 a 19/02/2020
Valor Total: R$ 8.596.459,42 (oito milhões, quinhentos e noventa e seis mil quatrocentos e cinquenta e nove reais e quarenta e dois centavos)

DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS PRESTADOS
UTS's Executadas/Ano: 654.220,65 UTS's/ano 1. **SERVIÇO DE MONITORAMENTO**

1. Apoio na administração de ferramenta de monitoramento de sistemas e soluções de Tecnologia da Informação, operação e monitoramento de NOC (*Network Operation Center*) utilizando as ferramentas ZABBIX para ambiente de TI em regime de 24 horas x 7 dias, em ambiente computacional constituído por pelo menos 453 hosts e 17.820 ativos (triggers), contemplando servidores físicos e virtuais de rede em sistemas operacionais Windows e Linux, consumo de processador, memorias, disco e rede, clusters de virtualizadores, mídias de backup, storage área network (SAN), sistemas críticos, balanceadores de carga, controladores de domínio, servidores de correio, servidores de aplicação, bancos de dados, switches, roteadores, access points, VOIP, controladoras WIFI e serviços de segurança (proxy e firewall), com redundância de centros de operação em localidades distintas;
2. Apoio na administração e monitoramento de datacenter/sala técnicas, em ambiente contendo pelo menos 30 racks;

2. **SERVIÇO DE ARMAZENAMENTO, BACKUP E RESTORE**

1. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ambientes virtualizados envolvendo 621 VMs no sistema operacional Linux e 95 VMs no sistema operacional Windows, operando em cluster e balanceamento de recurso, utilizando as tecnologias para alocação de recursos de forma dinâmica, balanceamento entre diferentes unidades de armazenamentos, movimentação inteligente de maquinas virtuais entre hospedeiros, recurso de Alta disponibilidade, clusterização, pool de recursos, contemplando troubleshooting, criação, instalação, alteração, migração e clonagem de maquinas virtuais;
2. Apoio na administração e suporte de subsistemas de armazenamento, aproximadamente 1.600.591,11 PB líquidos de armazenamento.
3. Administração e manutenção em servidores físicos X86 e X64, com a quantidade de 5;
4. Administração, sustentação e suporte em solução de redes virtualizadas (contemplando nesta criação de switches, firewalls, roteadores e QoS);
5. Administração, sustentação e suporte em solução para consolidação de logs do ambiente virtualizado, serviços e dispositivos de rede;
6. Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, sistemas operacionais e tecnologias de virtualização, permitindo provisionar e gerenciar o armazenamento em Cluster, essa devendo controlar alta disponibilidade de servidores e cluster de file system, com 2 Clusters.
7. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Linux Red Hat 6 ou superior;
8. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Windows Server 2008 e superior;
9. Sustentação, administração e suporte na ferramenta de Backup e restore, está devendo ter compatibilidade com a solução de virtualização da CONTRATADA;
10. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ambiente de backup envolvendo ao menos 137 políticas;
11. Sustentação, administração e suporte em tape library e fitotecas Automatizadas;
12. Administração, sustentação e suporte em solução de armazenamento, com 2 petabyte de capacidade de armazenamento bruto;
13. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de armazenamento com 6 equipamentos de armazenamento;
14. Administração, sustentação a ativos de rede tipo Storage Area Network;

15. Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 900 TB de espaço total e com pelo menos 150 LUNs criadas, contendo cluster (s) de controladoras;
16. Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes: Brocade, composta por no mínimo: 144 portas ativas de switch e com duas placas HBA cada em configuração multipath;

3. **SERVIÇO DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

1. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de firewall de Nova Geração (NGFW) com tecnologias compatíveis com App-ID, User-ID e SSL decryption, em ambientes geograficamente distribuídos, com recursos integrados de Filtros de conteúdo WEB e VPN (Virtual Private), sendo este configurado em cluster, com a quantidade de 2 clusters;
2. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de firewall CheckPoint com 2 caixas.
3. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de análise de tráfego de rede;
4. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança DDoS (*Distributed Denial of Service*);
5. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de segurança para detecção, investigação de incidentes;
6. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução balanceamento com funcionalidade de segurança WAF;
7. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em solução de proxy cache SQUID;
8. Experiência no gerenciamento e controles de vírus, vacinas, trojans e demais arquivos maliciosos indesejados;

4. **SERVIÇO DE CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO**

1. Administração, suporte e gerenciamento de correio eletrônico implementado em plataforma computacional com um volume aproximado de 5.929 caixas postais e com 3 servidores;
2. Apoio na administração e suporte de ambiente de correio eletrônico Microsoft Exchange 2016 e Office 365 com servidores em ambientes de alta disponibilidade;
3. Administração, suporte e gerenciamento de solução de Administração de Directory Services em ambiente computacional utilizando autenticação e gerenciamento de acessos baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP, permitindo a criação de domínios de rede e manipulação de objetos referentes a administração desta tecnologia, implementado em plataforma computacional com um volume superior a 3.500 usuários de rede;
4. Instalação e administração de servidor Sharepoint na versão 2013;
5. Experiência na implementação e administração de servidor de arquivos corporativo, baseado em protocolo de acesso CIFS (*Common Internet File System*), implementado em hardware do tipo storage, integrado ao serviço de diretório Microsoft Active Directory;
6. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ativos de rede do tipo switch com a quantidade de 156 Switches;
7. Prestação de serviço de administração, sustentação e suporte em ativos de rede configurados com o protocolo de autenticação TACACS+;

8. Experiência em mensuração da qualidade de serviço – QoS em redes comunicações MPLs;
9. Experiência em planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP;
10. Apoio na administração de rede de dados LAN, utilizando protocolos OSPF e roteadores com protocolo BGP, contemplando aproximadamente 3500 pontos ativos;
11. Administração, sustentação e suporte à rede de telecomunicações TCP/IP com Protocolo de Roteamento OSPF.
12. Prestação de serviço de sustentação e suporte em ativos de rede do tipo access point com a quantidade de 103 em ambiente com no mínimo 4.000 estações de trabalho;
13. Administração, sustentação e suporte em rede wireless com no mínimo 7 SSID (Service Set Identifier);
14. Prestação de serviço de sustentação, administração e suporte em ativos de rede do tipo controladora WIFI com a quantidade de 7;
15. Apoio na administração e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2012 nas funções de controlador de domínio, file server, DNS, print server, cluster, DHCP – ambiente com 2 controladores de domínios.
16. Gerenciamento de links MPLS, com 06 links geograficamente distribuídos;
17. Gerenciamento de links Internet, com 02 links geograficamente distribuídos.
18. Experiência no Serviço de Mensageria e Colaboração MS-exchange 2013 com MS- outlook 2007 e superiores; Protocolo SMTP, IMAP, POP3, SMG Solução Antispam.

5. **SERVIÇO DE SUPORTE À OPERAÇÃO**

1. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação na plataforma JBOSS EAP versão 6.3 com a quantidade mínima de 150 servidores com sistema operacional Linux;
2. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação .NET com a quantidade de 30 servidores com sistema operacional Windows Server 2008;
3. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação .PHP versão 5, com a quantidade mínima de 50 servidores com sistema operacional
4. Linux e com servidor de aplicação Apache e Nginx;
5. Administração e gerenciamento de servidores de aplicação JAVA, com a quantidade de 118 servidores com sistema operacional Linux e com servidor de aplicação JBOSS;
6. Instalação e administração de ambiente SVN;
7. Instalação e administração de ambiente GIT;

6. **SERVIÇOS DE VIRTUALIZAÇÃO E SISTEMAS OPERACIONAIS**

1. Apoio na administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.0, com 724 máquinas virtuais e 18 hipervisores 6.0;
2. Apoio na administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vCloud licenciada em hosts;
3. Apoio na administração e suporte de ambiente Linux, com 621 servidores;
4. Apoio na administração e suporte de ambiente Windows, com 95 servidores;

5. Apoio na administração e suporte de ambiente de servidores web, como por exemplo IIS (Internet Information Services) ou Tomcat;
6. Na prestação de serviços de suporte, configuração e operação de ferramenta de configuração centralizada de servidores e sistemas operacionais Microsoft System Center.

7. **DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM GOVERNANÇA DE TI:**

1. Prestação de Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo ITIL v3 e de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução dos seguintes processos durante toda execução contratual:

- Processos de Estratégia de Serviço
    - Gerenciamento de Portfólio de Serviço
    - Gerenciamento de Demanda
- Processos de Desenho de Serviço
    - Gerenciamento do catálogo de serviço
    - Gerenciamento de nível de serviço
    - Gerenciamento de disponibilidade
    - Gerenciamento de capacidade
    - Gerenciamento de continuidade do serviço
    - Gerenciamento de segurança da informação
- Processos de Transição de Serviço
    - Gerenciamento da mudança
    - Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço
    - Avaliação de mudança
    - Gerenciamento de conhecimento
- Processos de Operação de Serviço
    - Gerenciamento de evento
    - Gerenciamento de incidente
    - Atendimento da requisição do serviço
    - Gerenciamento de problema
    - Gerenciamento de acesso
- Funções de Operação de Serviço (4)
    - Central de Serviço
    - Gerenciamento Técnico
    - Gerenciamento de operações de TI

2. Implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados no ITIL V3, com serviço de Suporte a Infraestrutura de TI, contemplando: redes, ambientes colaborativos, armazenamento de dados e backup, servidores de Data Center, gestão de IC (itens de configuração), ambiente de produção e deploy de aplicações, monitoração de serviços, apoio à elaboração de projetos de Infraestrutura e suporte planejamento de TI;

3. Apoio na utilização de ferramentas de administração centralizada de estações de trabalho Microsoft Windows (ex. Windows Server Update Services, System Center Configuration Manager), aproximadamente 3000 estações.
4. Prestação de serviços de suporte técnico remoto e presencial nas instalações do contratante, de ambiente contendo no mínimo de 3000 (setecentas) estações de trabalho/equipamentos (desktops e notebooks), compreendendo instalação, configuração, manutenção de hardware e software, administração dos sistemas operacionais:, Windows 7, Windows 10 e Linux, dos programas de automação de escritório: Microsoft Office 365 , além de sistemas corporativos em plataforma cliente servidor e WEB, solução de incidentes e resolução/acompanhamento de problemas, atendendo os Acordo(s) de Níveis de Serviço (SLAs) de 99,70%, preconizadas por modelos como ITIL V3 (IT Infrastructure Library);

8. **METODOLOGIAS UTILIZADAS (PADRÃO DE QUALIDADE):**

As tarefas são realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL V3 (*IT Infrastructure Library*)[1], PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*) e nas exigências da norma ISO 17799/27001.

Elaboração, Implantação e utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TIC segundo as melhores práticas do ITIL incluindo POC (Ponto Único de Contato), Gestão de Incidente, Gestão de Nível de Serviços e Gestão de disponibilidade.

Prestação de serviços de gestão de Governança de TI envolvendo as atividades: diagnóstico de maturidade (identificação do grau de maturidade), análise de objetivos estratégicos, matriz de relação entre os processos de TI e os objetivos do negócio e relatório de recomendações bem como a elaboração, implantação e utilização de Metodologia de Gestão de Serviços de TIC segundo as melhores da biblioteca ITIL, utilizando profissional certificado ITIL Expert, incluindo SPOC (Ponto Único de Contato), Gestão de mudanças, Gestão de problemas, Gestão de nível de serviços, Gestão de Incidentes, Gestão de disponibilidade nas disciplinas de conhecimentos, configurações, requisições e níveis de serviço;

9. **ORDENS DE SERVIÇO ROTINEIRAS – CONTRATO nº 04/2018**

Descrição Ordem de Serviço	Qtd. Média Mensal de UST	Local Prestação de Serviço	Regime de Atendimento
Atendimento Remoto aos usuários dos serviços de TI	3.322,35	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Atendimento Presencial aos usuários dos serviços de TI	3.643,20	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Atendimento dos chamados de Infraestrutura	787,50	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Monitoração do ambiente de Infraestrutura - Remoto – no Regime de Atendimento 24 x 7	1.324,32	Instalações Físicas Central IT	24 x 7
Administração e sustentação dos Sistemas Operacionais	1.970,64	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação do Ambiente de Infraestrutura de Redes	1.915,44	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação de armazenamento e cópias de segurança	1.882,32	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação da Infraestrutura de Virtualização	1.882,32	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5

Administração e sustentação da Infraestrutura de Aplicações Web	1.915,44	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação da Infraestrutura das Soluções de Segurança da Informação	1.882,32	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação da Infraestrutura das Soluções de Storage	1.534,56	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5
Administração e sustentação da Infraestrutura das Soluções de Mensageria	2.058,96	Instalações Físicas do Ministério da Cidadania	12 x 5

2. Atestamos ainda, que o serviço vem sendo prestado de forma satisfatória, não existindo em nossos registros, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade com as obrigações assumidas.

Atenciosamente,

EDUARDO HALISSON RODRIGO AMARAL MARTINS
Gestor de Contrato

Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Halisson Rodrigo Amaral Martins**, **Coordenador(a)-Geral de Sustentação e Segurança**, em 21/11/2019, às 09:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, inciso II, da Portaria nº 390/2015 do Ministério do Desenvolvimento Social.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.cidadania.gov.br/sei-autenticacao , informando o código verificador **5995332** e o código CRC **929FD1AD**.

Referência: Processo nº 71000.009476/2016-20 SEI nº 5995332

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_INFRAERO_19_10_2023

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA Nº SEDE-ACT-2023/00031

Brasília, 06 de outubro de 2023.

Ao Senhor
Carlos Alberto Freitas
Responsável técnico
GERÊNCIA DE SOLUÇÕES ADMINISTRATIVAS
SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17° Andar
Asa Norte - Brasília/DF
CEP 70702-906

1. Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, inscrita no CNPJ n. 07.171.299/0001-96, estabelecida no endereço SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17° Andar - Asa Norte - Brasília/DF. CEP 70702-906, vencedora do certame 078/LALI-7/SEDE/2018, prestou para a Empresa Brasileira de Infraestrutura Aeroportuária - INFRAERO, os serviços descritos abaixo:

I. OBJETO

Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de implantação da Central Única de Serviços Compartilhados com fornecimento de solução de gerenciamento de serviços aderente ao modelo ITIL, suporte técnico contemplando atualização de versão, sustentação, apoio técnico e garantia, na forma de mensuração dos serviços por resultados alcançados e verificados.

II. PERÍODO

17/09/2018 a 03/10/2023

III. DADOS DO CONTRATO

Os serviços prestados pela contratada no Termo de Contrato 0244-PS/2018/0001 são categorizados em itens, conforme abaixo:

- Item 1 - Serviços Não-Contínuos: Serviços de apoio à implantação da Central Única de Serviços Compartilhados com fornecimento de solução de gerenciamento de serviços aderente ao modelo ITIL;

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

- Item 2 - Serviços Contínuos: Suporte técnico contemplando: atualização de versão, sustentação, apoio técnico e garantia.

1. Fornecimento do Software, instalação e Configuração (SNC)

1.1. Planejamento do projeto, entrega e instalação da solução; Treinamento; Parametrização e Customização;

1.2. Planejamento do Projeto:

1.2.1. Elaboração do Plano do Projeto, contemplando o detalhamento das áreas de conhecimento e apresentação do Cronograma de Implementação;

1.2.2. Utilização de metodologia de gerenciamento de projetos, compatível com as práticas recomendadas pelo PMI (Project Management Institute), prevendo as atividades baseadas nas áreas de conhecimento: integração, escopo, tempo, custos, qualidade, riscos, comunicações, recursos humanos e aquisições.

1.3. Entrega e Instalação do Software:

1.3.1. Instalação da versão mais recente do ClTSmart Enterprise nos ambientes de Produção e Desenvolvimento/Homologação disponibilizados pela INFRAERO;

1.3.2. Documentação do processo de instalação;

1.3.3. Configuração dos seguintes perfis por nível de acesso:

Nível Usuário Administrador;

Nível Usuário Operacional;

Nível Usuário Solicitante.

1.3.4. Fornecimento das seguintes licenças de uso do ClTSmart Enterprise:

Nível de Acesso	**Quantidade de licenças nominadas**	**Quantidade de Licenças Concorrentes**
Usuário Administrador	11	4
Usuário operacional	5.313	1.771
Usuário Solicitante	51.347	17.116
Total	**56.671**	**18.891**

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

1.4. Parametrização e Customização:

1.4.1 Customização do ClTSmart Enterprise com alterações ou adições necessárias no código fonte do sistema, desenvolvimento de novos módulos, formulários, telas e/ou relatórios.

1.4.2 Parametrização de telas e relatórios do ClTSmart Enterprise para atendimento a identidade da Infraero, bem como para melhorar a usabilidade;

1.4.3 Levantamento detalhado de todos os requisitos junto ao usuário gestor do sistema e equipe técnica de TI, considerando, também, a definição e implementação da padronização (leis de formação) a serem adotadas para os códigos dos Ativos, instruções de Trabalho e Planos de Manutenção;

1.4.5 Documentação e atualização dos documentos dos requisitos detalhados, inclusive as regras de negócios, homologados pela Infraero, antes da implementação;

2. Serviço Especializado de Apoio a Implantação da Central de Serviços em área de negócio, com implantação dos processos fundamentais ao funcionamento

2.1 Processos Fundamentais ao Funcionamento

Gerenciamento de Portfolio

Gerenciamento do Catálogo de Serviços

Gerenciamento de Nível de Serviço

Cumprimento de Requisição

Gerenciamento de Incidentes

Gerenciamento do Conhecimento (SNC)

2.2 Implantação e personalização dos processos da biblioteca ITIL em conformidade com as seguintes fases: Análise da área de negócio a ser implantada, Elaboração do Projeto e Plano de implantação, Execução das atividades previstas no Projeto de implantação conforme o Plano de Implantação e Operacionalização da Central de Serviço. Atividades realizadas na implantação e personalização de cada processo:

2.2.1 Análise, modelagem e implantação do processo;

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

2.2.2 Levantamento de dados para dos serviços da área de negócio e dos serviços de empresas vinculadas à área de negócio;

2.2.3 Configuração e parametrização da solução para o processo para a área de negócio;

2.2.4 Realização de testes e validação do SGSD (ClTSmart Enterprise) com o processo nos ambientes da Infraero.

2.2.5 Documentação da implantação do processo.

2.3 Implantação dos 6 processos indicados no item 2.1 nas seguintes áreas de negócio: Apoio Administrativo, Consultoria Jurídica, Contratos, Financeiro, Engenharia, Gestão de Patrimônio, Suprimentos, Gestão Estratégica, Licitações, Manutenção Aeroportuária, Meio Ambiente, Procuradoria Jurídica, RH, Segurança e Saúde no Trabalho, Universidade Infraero, Seguros e Garantias e Tecnologia da Informação.

2.4 Número de solicitações/tickets registados no ClTSmart Enterprise:

Área de Negócio	**Solicitações Abertas**
Apoio Administrativo	17.245
Contratos	1.566
Engenharia	1.807
Gestão de Patrimônio	6.289
Suprimentos	7.850
Gestão Estratégica	29
Licitações	11.028
Manutenção Aeroportuária	13.046
Meio Ambiente	31
Procuradoria Jurídica	29.511
RH Segurança e Saúde no Trabalho Universidade Infraero	177.053
Seguros e Garantias	11.517
Tecnologia da Informação	459.684
TOTAL	**736.656**

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

3. Treinamento (SNC)

3.1. Prestação de serviço de capacitação na solução ClTSmart Enterprise dos gestores, usuários e técnicos;

3.2. Capacitação de 14 turmas nos treinamentos Operacional e Técnico, totalizando 140 colaboradores capacitados em treinamentos de 8 horas, totalizando 112 horas de treinamento:

3.2.1. Treinamento OPERACIONAL ministrado em turmas de até 10 (dez) usuários gestores multiplicadores, com foco na parte operacional do processo implantado de Central de Serviços Compartilhados com o uso da solução de software ClTSmart Enterprise com todas as suas funcionalidades;

3.2.2. Treinamento TECNICO ministrado em turmas de até 10 (dez) técnicos da área de Tecnologia da Informação da INFRAERO, com foco na solução ClTSmart Enterprise de forma que haja transferência do conhecimento da tecnologia utilizada na implantação da solução de software implantada para a Central de Serviços Compartilhados e também na utilização operacional do mesmo.

4. Suporte Técnico Especializado contemplando a Atualização de Versão, Sustentação, Apoio Técnico e Garantia do Software de SGSD (SCO)

4.1. Prestação de serviço de Suporte técnico na solução ClTSmart Enterprise, contemplando atualização de versão, sustentação, apoio técnico e garantia.

IV. VALOR GLOBAL

R$2.629.317,68 (dois milhões e seiscentos e vinte e nove mil e trezentos e dezessete reais e sessenta e oito centavos).

V. VALOR PAGO

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

R$2.207.156,74 (dois milhões e duzentos e sete mil e cento e cinquenta e seis reais e setenta e quatro centavos).

2. Atestamos ainda que, até o presente momento, a referida empresa atendeu às exigências contratuais estabelecidas.

JOSE RENATO COUTO DE PONTES
SUPERINTENDENTE I
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SEDEACT202300031A

Assinado com senha por JOSE RENATO COUTO DE PONTES - 19/10/2023 às 14:24:49.
Documento Nº: 2873754-587 - consulta à autenticidade em
https://sigadoc.infraero.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=2873754-587

SIGA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ATESTADO_ANAC_08_11_2019

ANAC AGÊNCIA NACIONAL DE AVIAÇÃO CIVIL

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos, para os devidos fins, que a empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA., com sede a SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower – 17º Andar - Asa Norte. CEP: 70702-906 - Brasília/DF, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 07.171.299/0001-96, telefone: (61) 3242-4433 e e-mail: comercial@centralit.com.br, que tem como responsável técnico o Sr. Carlos Alberto Freitas, profissional devidamente registrado no CREA sob o Nº 52. 726 e no CRA/DF sob o Nº 012.538 mantém contrato com o Agência Nacional de Aviação Civil - ANAC, inscrito no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica do Ministério da Fazenda sob o nº 07.947.821/0001-89, com sede em Brasília/DF, SCS - Qd 09 - Lt C - Torre A - CEP: 70.308-200, Brasília - DF nos seguintes termos:

Número do Contrato nº: 028/ANAC/2017
Vigência: 26 de novembro de 2017 a 25 de novembro de 2019.
Quantidade estimada: 459.625 UST's
Valor do Contrato: R$ 6.241.707,50 (seis milhões, duzentos e quarenta e um mil, setecentos e sete reais e cinquenta centavos).
Objeto do Contrato: O objeto da presente licitação é a implantação do Sistema de Registro de Preços para eventual contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento ao usuário e sustentação de ambiente de infraestrutura, utilizando boas práticas do mercado, que possua capacitação técnica mínima para atender em plenitude às necessidades das atividades da ANAC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

I. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS EM GOVERNANÇA DE TI:

1. Prestação de serviço de apoio à elaboração e execução de projetos do Plano Diretor de TI, procedimentos e definição de padrões voltados à utilização da TI, Apoio à elaboração de laboratórios e prospecção de novas tecnologias, Transferência de conhecimento, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo, com a reestruturação do modelo adotado pela Agência e com adequação progressiva às melhores práticas do ITILV3;

2. Operação de Central de Serviços de TIC em nível nacional com abrangência simultânea em 17 Unidades Federativas (Nas cidades de Belém, Belo Horizonte, Brasília, Campo Grande, Cuiabá, Curitiba, Fortaleza, Macapá, Manaus, Natal, Porto Alegre, Porto Velho, Rio de Janeiro, São José dos Campos, São Paulo, Recife, Salvador e Vitória, com 2.625 (dois mil, seiscentos e vinte e cinco) usuários em uma única rede com atendimento médio mensal de 2.000 (dois mil) chamados (dentre requisições e incidentes – níveis 1, 2 e 3), utilizando a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC – CITSMART Enterprise (certificada pela entidade certificadora Pink Elephant em 13 processos da ITIL, sendo estes: Gerenciamento de Portfólio; Gerenciamento de Catálogo de Serviços; Gerenciamento de Nível de Serviços; Gerenciamento de Incidente; Cumprimento

de Requisição; Gerenciamento do Conhecimento; Gerenciamento de Problema; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço; Gerenciamento de Liberação e Implantação; Gerenciamento de Eventos; Gerenciamento da Disponibilidade; Gerenciamento da Continuidade;

3. Serviço de instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC – CITSMART Enterprise, incluindo seu uso para desenho e validação de fluxos (workflows) de acordo com as melhores práticas da biblioteca ITIL;

4. Prestação de serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo ITIL v3 e de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução dos seguintes processos durante toda execução contratual:

    - Processos de Estratégia de Serviço
        - Gerenciamento de Portfólio de Serviço
        - Gerenciamento de Demanda
    - Processos de Desenho de Serviço
        - Gerenciamento do catálogo de serviço
        - Gerenciamento de nível de serviço
        - Gerenciamento de disponibilidade
        - Gerenciamento de capacidade
        - Gerenciamento de continuidade do serviço
    - Processos de Transição de Serviço
        - Planejamento e suporte da transição
        - Gerenciamento da mudança
        - Gerenciamento de configuração e de ativo de serviço
        - Gerenciamento de liberação e implantação
        - Validação e teste de serviço
        - Avaliação de mudança
        - Gerenciamento de conhecimento
    - Processos de Operação de Serviço
        - Gerenciamento de evento
        - Gerenciamento de incidente
        - Atendimento da requisição do serviço
        - Gerenciamento de problema
        - Gerenciamento de acesso
    - Funções de Operação de Serviço

- Central de Serviço
- Gerenciamento Técnico
- Gerenciamento de operações de TI

5. Implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TI, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados no ITIL V3, com serviço de Suporte a Infraestrutura de TI, contemplando: redes, ambientes colaborativos, administração de banco de dados, armazenamento de dados e backup, servidores de Data Center, gestão de IC (itens de configuração), ambiente de produção e deploy de aplicações, monitoração de serviços, apoio à elaboração de projetos de Infraestrutura e suporte planejamento de TI;

6. Apoio na utilização de ferramentas de administração centralizada de estações de trabalho Microsoft Windows utilizando o System Center Configuration Manager para administrar as estações de trabalho com uma quantidade aproximada de 2000 estações;

7. Monitoramento e configuração de ferramentas de Segurança da Informação utilizando o Microsoft Windows Defender e o agente de segurança SandBlast da Checkpoint instalado em cada estação (2000 estações de trabalho);

8. Administração, configuração, operação e manutenção de ambientes de TIC híbridos, onde a ANAC possui dois datacenters físicos, um no Rio de Janeiro e o outro em Brasília e o serviço de Office 365;

9. Serviços de suporte na área de infraestrutura com "acordo de nível de serviços" ou "nível mínimo de serviços", garantindo nível de disponibilidade mensal dos sistemas críticos, não inferior a 99,7%;

10. Administração, configuração, operação e manutenção de sistemas operacionais em ambiente com 293 servidores Linux distribuído nos dois Datacenters.

11. Administração, configuração, operação e manutenção de Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) Microsoft SQLServer, Oracle e Postgres em ambiente de alta disponibilidade e MySQL;

12. Administração, configuração, operação e manutenção de sistema de correio eletrônico (e-mail) Microsoft Exchange 2013 com um total de 3659 caixas, sendo 2624 de usuários e 1035 compartilhadas;

13. Implantação, administração, configuração, operação e manutenção de ambiente virtualizado de alta disponibilidade onde possui 38 servidores físicos e 557 máquinas virtuais;

14. Administração, configuração, operação e manutenção de soluções de armazenamento (storage) onde a ANAC possui 2 soluções de armazenamentos (Huawei e EMC VMAX) somando uma capacidade de 565,22 TB

DESEMPENHO DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

Atestamos ainda, que os serviços acima descritos, vêm sendo executados dentro dos critérios de prazo e qualidade requerida por este órgão, nada constando em nossos registros que desabone a empresa prestadora dos serviços supracitados.

Brasília, 08 de novembro de 2019.

Marcelo Nogueira Lino
Gerente de Infraestrutura Tecnológica
SIAPE: 2126657

Marcelo Nogueira Lino

Gerência de Infraestrutura Tecnológica - GEIT
SIAPE: 2126657

Dados para contato:

- e-mail: marcelo.lino@anac.gov.br
- telefone: +55 61 3314-4123

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 19482025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **06 de Junho de 2025 às 14:33 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-19482025, **Código de Validação**: 5FD4D79A28.

MPMA
Ministério Público
do Estado do Maranhão

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 19482025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 5FD4D79A28

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

À Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação,

Encaminhem-se os autos para as providências cabíveis, nos termos do parecer jurídico, anexo PARECER-DGAJA - 2222025, item 1;

Após, à **Comissão Permanente de Contratação**, para providências, conforme item 2 do parecer supra.

Por fim, retornem-se.

assinado eletronicamente em 06/06/2025 às 14:33 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: PARECER-DGAJA - 2222025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

PARECER-DGAJA - 2222025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: D430DEECCC

PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 10634/2025
ASSUNTO: DISPENSA DE LICITAÇÃO.
INTERESSADO: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação.
PARECER

À Secretaria Administrativo-Financeira/SEAF

Senhor Diretor,

Trata-se de processo administrativo eletrônico instaurado a partir da solicitação da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (MEMO-CMTI - 632025), por meio do qual solicita a adoção das providências cabíveis com vista à contratação emergencial, mediante dispensa de licitação com fulcro no art. 75, inciso VIII da NLCC, de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI.

Para instrução dos autos, foram anexados os seguintes documentos:

1. Estudo Técnico Preliminar, Termo de Referência, mapa de formação de preço, pesquisa de preços com base em contratações de Órgãos Públicos, solicitação de propostas comerciais a fornecedores, proposta de comercial da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, SICAF da proponente, DFD, solicitação de concordância da contratada para prorrogação do prazo de vigência do contrato nº. 42/24, resposta da contratada, Notificações-CMTI nº. 6, 9, 10 e 12/2024;

2. **DESPACHO-DG - 34652025** - Diretor-Geral, encaminhando os autos à Secretaria Administrativo-Financeira – SAF para instrução processual;

3. **DESPACHO-SEAF – 18262025** – Secretaria Administrativa Financeira encaminhando os autos à Coordenadoria de Orçamento e Finanças, à Comissão Permanente de Licitação, à

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Assessoria Técnica da Administração, para manifestação

4. **DESPACHO-COF - 17252025** - Coordenadoria de Orçamento e Finanças informou que:

> Tratam os autos de despesa com Service Desk, classificada, de acordo com as normas orçamentárias vigentes, conforme o quadro a seguir:
> Unidade Orçamentária: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça
> Função: 3 - Essencial à Justiça
> Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
> Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
> Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça
> Subação: 023601 – Informática
> Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
> Fonte: 1.5.00.000000
> Fonte: 1.7.90.000000
> A despesa em tela tem compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, além de adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual nº 12.466, de 27/12/2024, e seus créditos adicionais que fixaram, durante o exercício de 2025, o montante de até R$ 15.500.000,00 para a subação acima mencionada, e que, após dedução desta e de outras demandas, apresenta, nesta data, saldo de R$ 146.853,13.

5. **Movimentação Id nº. 9285630**, a CMTI acostou aos autos novo Termo de Referência, ETP e documentação da Central IT;

6. **DISPENSA-CPL - 32025** - Comissão Permanente de Licitação fez o enquadramento da despesa fundamentada no 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que previamente autorizada pela Administração Superior. Na oportunidade juntou Minuta do Contrato a ser celebrado;

7. **DESPACHO-CMTI – 2652025 –** a CMTI se manifestando pela ausência de impropriedade na minuta do contrato;

8. **PTC-ACI – 6202025** - Assessoria Técnica da Administração manifestou-se, quanto a instrução dos autos, pela " *INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS";*

9. **DESPACHO-SEAF – 18652025** - SEAF encaminhando os autos a esta Assessoria Jurídica;

É o breve relatório. Passa-se a análise.

Inicialmente, cumpre salientar que a seguinte manifestação toma por base, exclusivamente, os elementos que constam, até a presente data, nos autos do processo administrativo em epígrafe. Destarte, à luz do Ato Regulamentar nº 22/2020[1], incumbe a esta Assessoria uma análise sob o prisma estritamente jurídico, não lhe competindo adentrar à conveniência e à

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

oportunidade dos atos praticados por este Órgão Ministerial, nem analisar aspectos de natureza eminentemente técnica, administrativa ou discricionária.

A presente demanda diz respeito a possibilidade de ser realizada a contratação direta mediante dispensa de licitação, com a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, CNPJ nº 07.171.299/0001-96, para prestar junto à Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Serviço na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de *Service Desk*.

A contratação de obras, serviços, compras e alienações pelo Poder Público deve ocorrer, em regra, por meio de Processo de Licitação, conforme dispõe o art. 37, XXI, da Constituição Federal[2].

É cediço que a regra para a aquisição de bens e serviços pela Administração Pública, é mediante a instauração de procedimento Licitatório, em que sejam respeitados os princípios da isonomia, moralidade, publicidade, vinculação ao instrumento convocatório, legalidade, publicidade e julgamento objetivo.

Todavia, a legislação responsável pela regulamentação de normas gerais para esta matéria, a saber, a Lei Federal nº. 14.133/21 – Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, permite que em alguns casos excepcionais a Licitação possa ser afastada, admitindo contratação direta nos casos de dispensa ou inexigibilidade de licitação.

In casu, verifica-se ser dispensável a licitação com base no art. 75, inciso VIII da Lei Federal nº 14.133/2021 que trata da aquisição de produtos e/ou serviços em caráter de urgência, a seguir transcreve-se a disposição legal mencionada:

> **Lei Federal nº 14.133/2021**
>
> Art. 75. É dispensável a licitação:
> […]
> VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Da leitura do dispositivo acima, verifica-se, pois, que o legislador se preocupou em estabelecer vários requisitos para que se opere legitimamente a contratação direta, quais sejam:

> **a)** que a situação seja emergencial ou calamitosa;
> **b)** situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares;
> **c)** somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano;

No âmbito deste Órgão Ministerial, a operacionalização da contratação direta mediante dispensa de licitação está prevista no **Ato Regulamentar nº. 47/2021**, que disciplina a utilização da Dispensa na forma Eletrônica para aquisição de bens e contratação de serviços.

Acerca da contratação emergencial, sabe-se que alguns aspectos merecem ser avaliados pela administração, ou seja, é necessário que seja demonstrada de forma concreta e efetiva a potencialidade de danos às pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares.

Neste diapasão, para os fins de dispensa, o vocábulo emergência traduz necessidade de contratação que não pode aguardar os trâmites ordinários de licitação, sob pena de perecimento do interesse público, consubstanciado pelo desatendimento de alguma demanda social ou pela solução de continuidade de atividade administrativa.

Sobre a matéria em questão JORGE ULISSES JACOBY FERNANDES pondera:

> Aqui, emergência diz respeito à possibilidade de se promover a dispensa de licitação. Corolário dessa premissa é, fundamentalmente, a absoluta impossibilidade de atender ao interesse público – fim único de toda atividade administrativa –, se adotado o procedimento licitatório. Emergência, para autorizar a dispensa, requer a caracterização de uma situação cujo tempo de atendimento implique a necessidade de dispensar o procedimento licitatório." (In Contratação Direta sem Licitação. Brasília: Brasília Jurídica, 2004, página 312).

No que concerne a possibilidade da contratação direta por dispensa de licitação, o Tribunal de Contas da União, ainda com base no inciso IV do art. 24, Lei nº. 8.666/1993, cuja previsão foi mantida pela Lei nº. 14.133/2021 (Art. 75, inciso VIII), deixou assentado em diversos pronunciamentos a indispensabilidade da caracterização da emergência e da existência do risco:

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Nas contratações diretas fundadas em emergência (art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993), cabe ao gestor demonstrar a impossibilidade de esperar o tempo necessário à realização de procedimento licitatório, em face de risco de prejuízo ou comprometimento da segurança de pessoas e de bens públicos ou particulares, além de justificar a escolha do fornecedor e o preço pactuado.
Acórdão 1130/2019-Primeira Câmara Relator: BRUNO DANTAS

A contratação direta emergencial, fundamentada no art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993, deve se restringir **somente à parcela mínima necessária** para afastar a concretização do dano ou a perda dos serviços executados, devendo a solução definitiva, conforme o caso, ser objeto de licitação formal.
Acórdão 6439/2015-Primeira Câmara Relator: AUGUSTO SHERMAN

A dispensa de licitação, em casos de emergência ou calamidade pública (art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993), apenas é cabível se o objeto da contratação direta for o meio adequado, eficiente e efetivo de afastar o risco iminente detectado.
Acórdão 1987/2015-Plenário

Mesmo na hipótese de contratação emergencial, é necessária a elaboração de projeto básico com todos os elementos indicados no art. 6º, inciso IX, da Lei 8.666/1993, em face do disposto no art. 7º, § 2º, inciso II e § 9º da mesma Lei. É possível admitir a celebração de contratos firmados com suporte em projeto básico que não apresentem todos esses elementos, em casos excepcionais, com o intuito de afastar risco iminente de dano a pessoas ou a patrimônio público ou particular. Acórdão 3065/2012-Plenário Relator: VALMIR CAMPELO ÁREA: Licitação

A contratação emergencial destina-se **somente a contornar acontecimentos efetivamente imprevistos**, que se situam fora da esfera de controle do administrador e, mesmo assim, tem sua duração limitada a 180 dias, não passíveis de prorrogação (art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993).
Acórdão 4570/2014-Primeira Câmara Relator: JOSÉ MUCIO MONTEIRO

A caracterização de situação emergencial, que autoriza o procedimento de dispensa de licitação, deve estar demonstrada no respectivo processo administrativo, evidenciando que a contratação imediata é a via adequada e efetiva para eliminar iminente risco de dano ou de comprometimento da segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares. Não se presta a esse fim a presença de pronunciamento técnico apontan- LEVANTAMENTO JURISPRUDENCIAL SITUAÇÕES EMERGENCIAIS TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO 19 do a existência de graves problemas estruturais, se a interdição do local, por si só, suspenderia eventual risco à segurança dos frequentadores, e descaracterizaria a situação de

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

> urgência, possibilitando a realização do devido procedimento licitatório. Acórdão 1162/2014-Plenário Relator: JOSÉ JORGE

A respeito desses aspectos convém transcrever as justificativas apresentadas pelo setor técnico requisitante - CMTI que constam no Termo de Referência:

> **3.2.2.**
> A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.
> **3.2.3**. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.
> (...)
> **3.2.5.** A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

Insta ressaltar que a situação emergencial decorre da iminência do encerramento da vigência do contrato nº. 42/2024, em 23/06/2025, das irregularidades na prestação dos serviços pela atual contratada, INTEROP INFORMÁTICA LTDA, e a demora desta em responder à solicitação de prorrogação do prazo de vigência, conforme relatado no MEMO-CMTI – 632025:

> CONSIDERANDO o histórico de reiterados descumprimentos contratuais por parte da Contratada, observados desde o primeiro dia de execução dos serviços, em 15/07/2024, e formalizados por meio das notificações expedidas: NOT-CMTI-62024, NOT-CMTI-92024, NOT-CMTI-102024, NOT-CMTI-122024, NOT-CMTI-22025, NOT-CMTI-32025 e NOTCMTI-42025 (ANEXO: NOTIFICACOES).
> CONSIDERANDO os processos de aplicação de sanções administrativas (PA

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

> nº 226812024 e PA nº 52682025), que registram as evidências de condutas injustificadas da Contratada que maculam a execução do objeto pactuado e violam cláusulas contratuais, devido ao retardamento da prestação de serviços pela ausência de documentações exigidas em edital; a ausência de profissional para execução de serviços essencialmente presenciais; o descumprimento contínuo do modelo de execução do objeto, qual seja, níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE); a ausência de treinamento de seus colaboradores para atendimento a serviços de videoconferência do MPMA; a alocação de profissionais em unidades ministeriais sem prévia comunicação à CMTI para autorização de acesso; o descumprimento da Política de Segurança da Informação do MPMA (Ato Regulamentar nº 07/2020);

Além disso, para a prorrogação do contrato nº. 42/2024, a contratada, empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA, impôs diversas condições (Anexo Id nº. 3783622) que violam os **princípios da boa-fé objetiva e da força obrigatória dos contratos (*pacta sunt servanda*)**, dentre essas exigências está a retirada das multas e das glosas aplicadas a ela em decorrência do descumprimento de obrigações. Essa exigência, por sua vez, constitui uma imposição unilateral desprovida de base legal ou contratual, aceitá-la, portanto, significaria validar o descumprimento e desconsiderar os prejuízos e as irregularidades já apuradas, razão pela qual a CMTI (MEMO-CMTI – 632025) entendeu inviável a prorrogação do contrato.

> CONSIDERANDO que a conduta da Contratada de retardar a resposta ao pedido de concordância e de impor condicionantes para prorrogação contratual, inviabilizou a continuidade da prestação dos serviços mediante a celebração de aditivo de prazo ao Contrato nº 42/2024, restando prazo substancialmente exíguo, MENOS DE 30 DIAS, para afastar a interrupção das atividades essenciais de atendimento, suporte, monitoramento e operação dos serviços de TI no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Ademais, se percebe, das justificativas técnicas apresentadas pela CMTI, que a interrupção dos serviços poderá gerar grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA. A Unidade Requisitante, destacou, ainda, que os serviços são indispensáveis à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC.

Entende-se, portanto, que o contexto fático apresentado pela CMTI se amolda aos requisitos descritos inicialmente, bem como à jurisprudência dominante do TCU, a fim de justificar a contratação emergencial, uma vez que ficou demonstrada a situação de urgência no atendimento da situação atual, que se não tratada poderá resultar em prejuízo ou comprometer a segurança e

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

serviços deste Órgão Ministerial.

No que se refere à justificativa de preço, a CMTI realizou pesquisa de mercado com base em contratos de órgãos públicos, onde constatou que a proposta apresentada pela empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A é mais vantajosa, MEMO-CMTI - 632025.

> O valor estimado da contratação, com base na proposta apresentada, é de R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos), valor considerado compatível com o mercado conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Preços anexo. A metodologia de apuração seguiu os parâmetros legais estabelecidos no art. 23, §1º, I da Lei nº 14.133/2021 e art. 174, I do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

Desse modo, verifica-se a possibilidade de ser dispensável a licitação para a contratação emergencial, afigurando-se acertado o enquadramento legal efetuado pela Comissão Permanente de Licitação, DISPENSA-CPL - 32025, com base no inciso VIII do art. 75 da Lei nº 14.133/2021.

Em relação ao Termo de Referência e a Minuta o Contrato, trazidos à colação para análise, verifica-se que se encontram em consonância com a Lei nº 14.133/2021, Ato Regulamentar nº. 10/2023[3] e Resolução CNMP nº. 283/2024[4] necessitando de ajustes ao final mencionados os quais por sua natureza textual dispensam o reenvio dos autos para reanálise por esta Assessoria.

Por fim, frisa-se que se encontra em tramitação, de acordo com informação da Unidade Requisitante, processo administrativo para uma licitação regular (PA n. 10241/2025), demonstrando, assim, que a dispensa é uma medida excepcional e temporária.

Ante o exposto, esta Assessoria se manifesta pela possibilidade jurídica de contratação direta da empresa a **Central IT Tecnologia da Informação S/A** para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com fundamento no inciso VIII do art. 75 da Lei nº 14.133/2021 e pela aprovação da Minuta do Contrato (ID nº. 3787886), nos termos do art. 53 da Lei nº 14.133/2021, ressalvados os aspectos discricionários, técnicos, econômicos e financeiros, que escapam do exame jurídico ora efetivado, **desde que** sejam adotadas as providências abaixo:

I - O envio dos autos à CMTI para a realização das seguintes adequações no Termo de Referência, bem como instruir os autos com os documentos e informações indicados abaixo:

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Documentos e Informações:

a. Instruir os autos com demais documentos previstos no art. 91, §4º da Lei 14.133/2021[5];

b. Apresentar documentação para a comprovação da qualificação técnica da empresa **Central IT Tecnologia da Informação S/A**, bem como a Declaração de Inexistência de Parentesco (conforme modelo anexado nos editais de licitação do MPMA).

c. Apresentar justificativa quanto a escolha da contratação direta da forma não eletrônica, nos termos do Ato Regulamentar nº. 47/2021[6]:

> Ato Regulamentar nº. 47/2021
> Art. 3º (...)
> § 1º Será admitida a compra direta de forma não eletrônica, mediante prévia justificativa elaborada pela unidade requisitante, quando comprovada a inviabilidade técnica ou a desvantagem para a Administração da utilização da forma eletrônica;

d. Justificar a escolha do fornecedor, Central IT Tecnologia da Informação S/A. Inobstante o entendimento do TCU ser embasado na Lei nº. 8.666/1993, é aplicável à NLLC tendo em vista a manutenção da hipótese de contratação por dispensa de Licitação em razão de situação emergencial e calamitosa:

> Nas contratações diretas fundadas em emergência (art. 24, inciso IV, da Lei 8.666/1993), cabe ao gestor demonstrar a impossibilidade de esperar o tempo necessário à realização de procedimento licitatório, em face de risco de prejuízo ou comprometimento da segurança de pessoas e de bens públicos ou particulares, além de **justificar a escolha do fornecedor** e o preço pactuado.
> **Acórdão 119/2021-TCU-Plenário**

Termo de Referência

a. Subitem 1.2, acrescentar as datas de início e término da vigência do contrato emergencial.

b. Subitem 13.3, acrescentar exigências de qualificação técnica do fornecedor. Inobstante o entendimento do TCU ser embasado na Lei nº. 8.666/1993, é aplicável à NLLC tendo em vista a manutenção da hipótese de contratação por dispensa de Licitação em razão de situação emergencial e

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

calamitosa:

> A contratação emergencial de empresa que não comprovou previamente capacidade técnica para a execução do objeto do contrato contraria o disposto no art. 26, parágrafo único, inciso II, da Lei 8.666/1993. **Acórdão 4051/2020-TCU-Plenário**

d. Subitem 5.3.8, recomenda-se: *"(...) nos termos dos arts. 124, inciso I, e 125, da Lei nº 14.133/2021, desde que (...)"*.

e. Subitens 6.13.1, 7.2.64, 8.1.1, 8.1.8 e 9.3.9.2, corrigir remissão ao item 5.4.1, uma vez que o referido item não possui relação com as informações dos subitens assinalados;

f. Subitens 8.8 a 8.8.4.1.6, alterar a indicação da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19, pelos dispositivos correspondentes da Instrução Normativa SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022 (Aplicada às contratações de TIC regidas pela Lei nº. 14.133/2021).

> **Instrução Normativa SGD/ME Nº 94, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2022**
>
> **Subseção III**
>
> **Do monitoramento e fiscalização da execução**
>
> **Art. 33.** O monitoramento da execução deverá observar o disposto no Modelo de Gestão do Contrato e consiste em:
>
> **I - a cargo do Gestor do Contrato:**
>
> a) coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial;
>
> b) acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;
>
> c) acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
>
> d) coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da

execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

e) coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

f) elaborar com as informações obtidas durante a execução do contrato o relatório final de consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração;

g) emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;

h) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, com o apoio do Fiscal Técnico, do Fiscal Setorial e do Fiscal Requisitante do Contrato;

i) tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções;

j) encaminhar formalmente as demandas à contratada;

k) manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

l) encaminhar as demandas de correção não cobertas por garantia à contratada;

m) encaminhar a indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;

n) autorizar o faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

o) encaminhar à Área Administrativa os eventuais pedidos de modificação contratual;

II - a cargo do Fiscal Técnico do Contrato:

a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

b) anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

c) emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

d) informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

e) comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

f) fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, que certifica o recebimento provisório, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

g) comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à prorrogação contratual;

h) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

i) confeccionar e assinar o Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, com o apoio do Fiscal Requisitante;

j) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

k) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

l) verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

m) encaminhar as demandas de correção cobertas por garantia à contratada;

n) apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

o) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e

p) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

III - a cargo do Fiscal Requisitante do Contrato:

a) avaliar a qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

b) identificar não conformidades com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

c) encaminhar as demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

d) apoiar o Fiscal Técnico na elaboração do Termo de Recebimento Provisório;

e) verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;

f) verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e

g) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

IV - a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato:

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

a) prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

b) verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;

c) examinar, se for o caso, a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

d) atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

e) auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado;

f) verificar a aderência aos termos contratuais e atuação tempestiva na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

g) verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

h) apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e

i) apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

Parágrafo único. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Art. 44. Revoga-se a Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.

Art. 45. Esta Instrução Normativa entra em vigor em 1º de fevereiro de 2023.

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Parágrafo único. Permanecem regidos pela Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, todos os procedimentos administrativos autuados ou registrados sob a égide da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de junho de 2001, e da Lei nº 12.462, de 4 de agosto de 2011.

g. Subitem 9.6, adotar cláusula de garantia de execução prevista no modelo de contrato de serviços de TIC (Cláusula Décima Primeira, itens 11.3 a 11.25), disponibilizada pela CPL.

h. Subitem 13.5, excluir. Não haverá licitação.

i. Subitem 1.1, acrescentar na tabela os valores dos serviços.

j. Item 12, a respeito do reajuste, recomenda-se a inclusão de nova cláusula com a utilização da redação abaixo, devendo acrescentar a informação sobre a data-base do orçamento estimado e do índice aplicável, art. 25, §7°[7] da Lei 14.133/2021:

".1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ (DD/MM/AAAA).
2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, contado da data do orçamento estimado, aplicando-se o índice _____, exclusivamente, para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.
3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o intervalo mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

remanescente, por meio de termo aditivo.
8. O reajuste será realizado por apostilamento.
9. Caso a CONTRATADA não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.
10. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

II – Em seguida à CPL para alterar a minuta do contrato, nos seguintes termos:

a. Preâmbulo, acrescentar a previsão de aplicação da Resolução CNMP nº 283/2024;

b. Cláusula Primeira, incluir as seguintes previsões:

3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:
3.1. O Termo de Referência;
3.2. A Proposta do contratado;
3.3. Eventuais anexos dos documentos supracitados.
4. Descrição dos serviços consta no item 5 do Termo de Referência.

c. Cláusula Segunda, item 1, ajustar o prazo de vigência em caso de alteração do termo de referência. Subitem 1.1, excluir, o contrato já prevê as condições informadas;

d. Acrescentar Cláusula de Modelo de Gestão do Contrato, apenas com a indicação do item correspondente no termo de referência, item 9.

e. Acrescentar Cláusula de Modelo de Execução do Contrato, apenas com a indicação do item correspondente no termo de referência, item 8.

f. Cláusula Quinta, ajustar a numeração dos itens;

g. Cláusula Sexta, realizar o ajuste necessário de acordo com eventual alteração do item 12 do Termo de Referência;

h. Cláusula Sétima, realizar os ajustes necessários de acordo com as eventuais alterações do subitem 9.6 do Termo de Referência.

i. Acrescentar Cláusula de Deveres e Responsabilidades da Contratada e da Contratante na Transição Contratual, apenas com a indicação do item correspondente no termo de

referência, subitem 7.3.

j. Cláusula Décima Quarta, acrescentar a impossibilidade de subcontratação entre as vedações, conforme subitem 13.4 do Termo de Referência;

k. Cláusula Décima Sexta, acrescentar a Resolução CNMP nº 283/2024;

l. Realizar as adequações necessárias em caso de eventuais alterações no Termo de Referência.

III – À Diretoria-Geral para providenciar a autorização da contratação direta, nos termos do art. 72, inciso VIII[8] da Lei nº. 14133/2021.

São Luís/MA, 06 de junho de 2025.

Hermano José Gomes Pinheiro Neto
Assessor Jurídico

De Acordo. À consideração superior.

Maria do Socorro Quadros de Abreu
Assessora-Chefe da ASSJUR

assinado eletronicamente em 06/06/2025 às 13:29 h (*)
HERMANO JOSÉ GOMES PINHEIRO NETO
ASSESSOR JURÍDICO DA ASSESSORIA JURÍDICA DA ADMINISTRAÇÃO

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **06 de Junho de 2025 às 13:31 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PARECER-DGAJA-2222025, **Código de Validação**: D430DEECCC.

Assessoria Jurídica da Administração

assinado eletronicamente em 06/06/2025 às 13:31 h (*)

MARIA DO SOCORRO QUADROS DE ABREU
TÉCNICO MINISTERIAL
ASSESSOR CHEFE DA ASSESSORIA JURÍDICA DA ADMINISTRAÇÃO

---

[1] dispõe sobre o Regimento Interno da Procuradoria Geral de Justiça do Maranhão, e dá outras providências.

[2] Art. 37 - *Omissis*

[…]

XXI - ressalvados os casos especificados na legislação, as obras, serviços, compras e alienações serão contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes, com cláusulas que estabeleçam obrigações de pagamento, mantidas as condições efetivas da proposta, nos termos da lei, o qual somente permitirá as exigências de qualificação técnica e econômica indispensáveis à garantia do cumprimento das obrigações;

[3] Regulamenta, no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

[4] Disciplina, no âmbito do Ministério Público, os procedimentos relativos à contratação de Soluções de Tecnologia da Informação.

[5]

"Art. 91 (...) § 4º Antes de formalizar ou prorrogar o prazo de vigência do contrato, a Administração deverá verificar a regularidade fiscal do contratado, **consultar o Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e o Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), emitir as certidões negativas de inidoneidade, de impedimento e de débitos trabalhistas e juntá-las ao respectivo processo."**

[6] Disciplina a utilização da Dispensa na forma Eletrônica para aquisição de bens e contratação de serviços

[7] Art. 25 (...)

§ 7º Independentemente do prazo de duração do contrato, será obrigatória a previsão no edital de índice de reajustamento de preço, com data-base vinculada à data do orçamento estimado e com a possibilidade de ser estabelecido mais de um índice específico ou setorial, em conformidade com a realidade de mercado dos respectivos insumos.

[8] Art. 72. O processo de contratação direta, que compreende os casos de inexigibilidade e de dispensa de licitação, deverá ser instruído com os seguintes documentos:

VIII - autorização da autoridade competente.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 18652025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **03 de Junho de 2025 às 09:10 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-18652025, **Código de Validação**: 67551606A1.

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 18652025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 67551606A1

Assunto: Dispensa de Licitação - Contratação emergencial de empresa para a prestação de serviços continuados de gerenciamento da frota de veículos
Interessado: Coordenadoria de Serviços Gerais

À Assessoria Jurídica,

Após a manifestação da Assessoria Técnica da Administração, por meio do PTC-ACI - 6202025, encaminhem-se os autos para análise e emissão de parecer acerca da solicitação de contratação emergencial da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, para prestar serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, e garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito deste MP/MA, por 12 (doze) meses, mediante Dispensa de Licitação, no valor total estimado de R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos), conforme anexos MEMO-CMTI e TERMO DE REFERENCIA.

assinado eletronicamente em 03/06/2025 às 09:10 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Av. Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1690/1692 e-mail: saf@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: PTC-ACI - 6202025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 15:40 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PTC-ACI-6202025, **Código de Validação**: D646BD2B3F.

Assessoria Técnica da Administração

PTC-ACI - 6202025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: D646BD2B3F

Processo Administração	**Nº 10634/2025**
Unidade Solicitante	Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Assunto	**Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)**
Objeto	Prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão - MP/MA.
Valor estimado	**R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**

Senhor Diretor da Secretaria Administrativo-Financeira,

Trata-se de análise e manifestação acerca da regularidade processual da solicitação para contratação, via dispensa de licitação, da empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, conforme DESPACHO-SEAF - 18262025.

Da análise da documentação acostada aos autos, conforme legislação pertinente, informamos:

ITEM	DA ANÁLISE	SIM	NÃO	ANEXO
1	Estudo Preliminar	x		ETP
2	Documento de Formalização da Demanda	x		DFD_925129-000078-2025
3	Termo de Referência	x		TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133
4	Proposta Comercial, nos moldes do ANEXO ÚNICO do AR 013/2020-GPGJ, anexo PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT			
4.1	Original / Ateste da Cópia	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.2	Data da cotação/pesquisa	30/05/2025		
4.3	Pesquisa realizada em até 180 dias anteriores à data de assinatura do Termo de Referência (art. 2º, II AR 13/2020-GPGJ)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.4	Identificação do proponente (inciso I)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.5	Identificação do proponente (cargo/função)(inciso VII)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.6	Assinatura do proponente (inciso VII)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.7	Produto/Serviço discriminado conforme especificado no Termo de Referência (quantidade e especificações)(incisos II e III)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.8	Prazo da prestação do serviço (inciso VI)	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
4.9	Prazo de validade de, no mínimo, 60 (sessenta) dias, em caso contratação direta	x		PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT
5	Disponibilidade orçamentária	x		DESPACHO-COF - 17252025
6	Enquadramento legal da despesa na lei de licitações	x		DISPENSA-CPL - 32025
7	Minuta do contrato	x		MINUTA DO CONTRATO
	OBSERVAÇÕES/PENDÊNCIAS			
	8.1: Do Termo de Referência, no TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133, extraímos as seguintes justificativas para a contratação direta:			

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 15:40 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PTC-ACI-6202025, **Código de Validação**: D646BD2B3F.

*"**3.2. DA JUSTIFICATIVA***

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.
3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.
3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.
3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).
3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;
3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.."

8.2: A Coordenadoria de Orçamento e Finanças no DESPACHO-COF - 17252025, informa que:

"Tratam os autos de despesa com Service Desk, classificada, de acordo com as normas orçamentárias

8		*vigentes, conforme o quadro a seguir:* *Unidade Orçamentária: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça* *Função: 3 - Essencial à Justiça* *Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça* *Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça* *Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça* *Subação: 023601 – Informática* *Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes* *Fonte: 1.5.00.000000* *Fonte: 1.7.90.000000* *A despesa em tela tem compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, além de adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual nº 12.466, de 27/12/2024, e seus créditos adicionais que fixaram, durante o exercício de 2025, o montante de até R$ 15.500.000,00 para a subação acima mencionada, e que, após dedução desta e de outras demandas, apresenta, nesta data, saldo de R$ 146.853,13."*
	8.3: Quanto ao enquadramento da despesa na lei de licitações, a Comissão Permanente de Licitação no DISPENSA-CPL - 32025, assim se manifesta:	
		"Embora a regra seja licitar, a legislação permite a realização de contratação direta por Dispensa de Licitação, para manter a continuidade do serviço prestado. Considerando esses parâmetros, entende esta CPC ser possível a realização da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que previamente autorizada pela Administração Superior, ressalvados os aspectos técnicos, econômicos e financeiros, que escapam à análise desta Comissão de Licitação. *Lei Federal nº. 14.133/2021* ***Art. 75.** É dispensável a Licitação:* *[…]* *VIII – nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da*

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 15:40 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PTC-ACI-6202025, **Código de Validação**: D646BD2B3F.

	data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no disposto neste inciso; *[…]* *§ 6º Para os fins do inciso VIII do caput deste artigo, considera-se emergencial a contratação por dispensa com objetivo de manter a continuidade do serviço público, e deverão ser observados os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 desta Lei e adotadas as providências necessárias para a conclusão do processo licitatório, sem prejuízo de apuração de responsabilidade dos agentes públicos que deram causa à situação emergencial.* *No caso em tela, o valor global estimado da contratação emergencial por Dispensa de Licitação é de* ***R$ 4.836.580,72*** *(quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).* ***Este valor tem por base a proposta apresentada, o qual demonstra a vantajosidade da referida contratação, conforme mapa comparativo de preços abaixo, fixada no MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS****."*
	DA CONCLUSÃO
9	Após análise, quanto à instrução dos autos, manifestamo-nos pela **INEXISTÊNCIA DE IMPEDIMENTOS.** Quanto ao mérito em si, considerando que esta Assessoria Técnica da Administração tem suas atribuições adstritas aos aspectos contábil, patrimonial, financeiro e orçamentário, já que estas são as competências primeiras do corpo técnico que a compõe, sugerimos o envio dos autos para apreciação jurídica.

Sendo o que nos cumpre informar, retornamos os autos para a deliberação das providências julgadas cabíveis.

assinado eletronicamente em 02/06/2025 às 15:23 h (*)

JADIEL FERNANDES FRANÇA
ANALISTA MINISTERIAL
CONTABIL - CONTÁBIL

assinado eletronicamente em 02/06/2025 às 15:40 h (*)

LUANNA KERLYS MOURA FERREIRA
ASSESSOR CHEFE DA ASSESSORIA TECNICA DA ADMINISTRAÇÃO

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 15:40 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: PTC-ACI-6202025, **Código de Validação**: D646BD2B3F.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-CMTI - 2652025

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **02 de Junho de 2025 às 11:43 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-CMTI-2652025, **Código de Validação**: E0C309F92E.

DESPACHO-CMTI - 2652025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: E0C309F92E

À SECRETARIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA,

Em atenção ao DESPACHO-SEAF - 18262025, considerando os aspectos técnico-tecnológicos que competem a esta CMTI, após análise da minuta do Contrato, manifestamos não haver impropriedades para a plena execução do contrato.

À ASSESSORIA TÉCNICA DA ADMINISTRAÇÃO,

De ordem, encaminhamos para manifestação acerca da regularidade processual.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 02/06/2025 às 11:43 h (*)
NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DISPENSA-CPL - 32025

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

Comissão Permanente de Licitação

DISPENSA-CPL - 32025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 78FFE12D37

Interessada: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação – CMTI
Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão**.**

Contratada: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A.
Cadastro da Demanda no PNCP: 201/2025
Dispensa nº 3/2025

Assunto: Enquadramento Legal de Despesa

Trata-se de enquadramento legal referente à contratação direta de forma emergencial, por Dispensa de Licitação, da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme as condições e quantitativos contidos no Termo de Referência – TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133 para o período de 12 (doze) meses, a proposta da empresa contratada, bem como o documento inaugural – MEMO-CMTI, em que elenca os motivos e justificativas da contratação direta emergencial.

O Processo administrativo epigrafado chegou nesta CPL, se fazendo constar dos documentos a seguir elencados:

- MEMO-CMTI;
- TERMO DE REFEREÌ‚NCIA PARA CONTRATACÌ§AÌƒO EMERGENCIAL 14133

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

- ANAÌ•LISE DE RISCOS;
- E-MAILS - SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL;
- PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT;
- SICAF SITUACAO CADASTRAL E CERTIDOES - CENTRAL IT;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_E-MAIL - SOLICITAÇÃO DE PRORROGACAO PARA ADITIVO DE PRAZO;
- DFD_925129-000078-2025;
- ETP;
- MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS;
- CONTRATO N 03-2023 E SICAF – MTE;
- CONTRATO N. 20-2024 E SICAF – INMETRO;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 22025;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 42025;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 32025;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 102024;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 122024;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 92024;
- ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI – 62024;
- TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133;
- MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS;
- CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR);
- ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO;
- PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT;

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

- DESPACHO-DG – 34652025;
- DESPACHO-SEAF – 18262025;
- DESPACHO-COF – 17252025.

Seguem as justificativas que ensejaram o pedido da Unidade Gestora do Contrato, delineadas no Termo de Referência TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133:

> “ 3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.
>
> 3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.
>
> 3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.
>
> 3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).
>
> 3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial por quase dois anos.
>
> 3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos de planejamento e justificativas técnicas em estudo técnico preliminar (ETP).
>
> 3.2.7. A escolha da empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A se justifica

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

> pelo notório conhecimento do ambiente tecnológico do MPMA, decorrente da execução do Contrato nº 35/2018, no período de outubro de 2018 a julho de 2024, durante o qual manteve desempenho técnico satisfatório, com regular cumprimento das obrigações contratuais. Além disso, não houve alterações substanciais na infraestrutura de TI da Instituição desde então, o que favorece a rápida absorção das demandas, mitiga riscos operacionais e assegura a continuidade dos serviços em caráter emergencial, sem a curva de aprendizagem típica de novos fornecedores. A adoção desta medida visa garantir eficiência administrativa, continuidade dos serviços essenciais e segurança da informação no âmbito do MPMA."

Embora a regra seja licitar, a legislação permite a realização de contratação direta por Dispensa de Licitação, para manter a continuidade do serviço prestado. Considerando esses parâmetros, entende esta CPC ser possível a realização da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, desde que previamente autorizada pela Administração Superior, ressalvados os aspectos técnicos, econômicos e financeiros, que escapam à análise desta Comissão de Licitação.

> Lei Federal nº. 14.133/2021
> ***Art. 75.*** *É dispensável a Licitação:*
> *[…]*
>
> *VIII – nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontratação de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;*
> *[…]*
>
> ***§ 6º*** *Para os fins do inciso VIII do caput deste artigo, considera-se emergencial a contratação por dispensa com objetivo de manter a continuidade do serviço público, e deverão ser observados os valores praticados pelo mercado na forma do art. 23 desta Lei e adotadas as providências necessárias para a conclusão do processo licitatório, sem prejuízo de apuração de responsabilidade dos agentes públicos que deram causa à situação emergencial.*

No caso em tela, o valor global estimado da contratação emergencial por Dispensa de Licitação é de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

reais e setenta e dois centavos). **Este valor tem por base a proposta apresentada, o qual demonstra a vantajosidade da referida contratação, conforme mapa comparativo de preços abaixo, fixada no *MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS*.**

Item - Descrição Por CATSER	Item - Descrição detalhada	Qtde Anual	CONTRATO Nº 3/2023/STRAB (R$)	CONTRATO Nº 20/2024 (R$)	PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96) (R$)	Valor unitário (R$)	Valor total (R$)
Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão (CATSER 26980)	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	12	423.603,70	103.489,22	**52.396,44**	221.376,59	**2.656.519,08**
	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	12			**84.640,41**		
Atendimento N3 ,E Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (CATSER 27014)	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	12	484.849,43	383.200,00	**233.768,75**	378.020,32	**4.536.243,84**
	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	12			**32.242,79**		
Valor médio total (R$)							**R$ 7.192.762, 92**

Por fim, segue acostada aos autos do processo administrativo acima epigrafado, a Minuta de Contrato referente à contratação dos serviços sob análise, para exame manifestação da Assessoria Jurídica da Administração desta PGJ/MA.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 02/06/2025 às 11:06 h (*)

CLAUDIO RICARDO PEREIRA SERRA
ASSESSOR TÉCNICO II

assinado eletronicamente em 02/06/2025 às 11:12 h (*)

(*) Documento assinado eletronicamente por **diversos autores**, finalizado em **02 de Junho de 2025 às 11:12 h** e conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DISPENSA-CPL-32025, **Código de Validação**: 78FFE12D37.

Comissão Permanente de Licitação

JOSÉ LINDSTRON PACHECO
ANALISTA MINISTERIAL
PRESIDENTE DA CPL EM EXERCÍCIO

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1645 e-mail: cpl@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

MINUTA DO CONTRATO

MINUTA

CONTRATO Nº XX/2025, QUE CELEBRAM A PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A, PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC), DENOMINADOS CENTRAL DE SERVIÇOS, ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, MONITORAMENTO TECNOLÓGICO EM REGIME 24X7, VISANDO ATENDER ÀS NECESSIDADES DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, BASEANDO-SE NAS BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO DE TIC, NA FORMA ABAIXO:

A **PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO,** com sede nesta Capital, à Avenida Prof. Carlos Cunha, nº. 3261, Calhau, CEP 65076-820, inscrita no CNPJ sob o nº 05.483.912/0001-85, doravante denominada **CONTRATANTE**, neste ato representada por seu Diretor-Geral, Sr. **PAULO GONÇALVES ARRAIS**, brasileiro, servidor público, residente e domiciliado nesta capital, matrícula funcional nº 1070173, e de outro lado a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ nº 07.171.299/0001-96, com sede na SHN – Quadra 02 – Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Ed. Executivo Office Tower, 17° Andar – Asa Norte, CEP 70.702-906 – Brasília-DF, doravante denominada CONTRATADA, aqui representada legalmente pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, inscrito no CPF nº 525.xxx.xxx-91, têm justo e acertada a celebração do presente contrato, tendo em vista o que consta do **Processo Administrativo nº 10634/2025** que instruiu a contratação direta, por Dispensa de Licitação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, e § 6°, da Lei nº 14.133/2021 e Ato Regulamentar nº 10/2023-GPGJ, e ainda conforme as cláusulas e condições adiante avençadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1.O presente instrumento tem como objeto contratação de serviços na área de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência e neste instrumento.

2.Objeto da contratação:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo / Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA – Sob Demanda	Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							**R$ 4.836.580,72**

CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA

1. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.1.O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1 e com as disposições legais aplicáveis.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

1.O valor mensal **estimado** da contratação é de **R$ 403.048,39** (quatrocentos e três mil, quarenta e oito reais e trinta e nove centavos), perfazendo o valor total estimado anual de **R$ 4.836.580,72** (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

2.No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

CLÁUSULA QUARTA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1.Os recursos orçamentários reservados para o pagamento da despesa objeto deste contrato, correrão à dotação orçamentária seguinte:

Função: 3 – Essencial à Justiça

Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça

Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça

Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça

Subação: 023601 – Informática

Natureza de Despesa: 3390 – Despesas Correntes – Outras Despesas Correntes

Fonte: 1.5.00.000000

Fonte: 1.7.90.000000

Nota de Empenho nº _____, datada de __/__/___

2. No(s) exercício(s) seguinte(s), correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

CLÁUSULA QUINTA – CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

1.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3 do Termo de Referência, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

1.1.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

1.1.2.1. Não produzir os resultados acordados;

1.1.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

1.1.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.1.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

1.1.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 do Termo de Referência, intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

1.1.5. RECEBIMENTO

1.1.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

1.1.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

1.1.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.1.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

1.1.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

1.1.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os

indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

1.1.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

1.1.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

1.1.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

1.1.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

1.1.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Contrato e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

1.1.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

1.1.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

1.1.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

1.1.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

1.1.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

1.1.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

1.1.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

1.1.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

1.1.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

1.1.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.
1.1.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

2. Procedimentos de Teste e Inspeção

2.1.1. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7 do Termo de Referência: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

3. Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

3.1.1. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Contrato;
3.1.2. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:
3.1.2.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
3.1.2.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

4. Liquidação

4.1.1. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.
4.1.1.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.
4.1.2. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
4.1.2.1. O prazo de validade;
4.1.2.2. A data da emissão;
4.1.2.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;
4.1.2.4. O período respectivo de execução do contrato;
4.1.2.5. O valor a pagar; e
4.1.2.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
4.1.3. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;
4.1.4. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.
4.1.5. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

4.1.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.
4.1.7. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.
4.1.8. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.
4.1.9. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

5. Prazo de Pagamento

5.1.1. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 5.1.3. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49 do Termo de Referência.
5.1.2. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.
5.1.3. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ – Ajuste NMSE}$$

5.1.3.1 Onde:
5.1.3.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;
5.1.3.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;
5.1.3.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.
5.2. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.
5.3. Não haverá nenhuma espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
5.4. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Contrato, com os documentos de aceite.
5.5. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

6. Forma de Pagamento

5.6. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.
5.7. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.
5.8. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.
5.8.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
5.9. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

CLÁUSULA SEXTA – DO REAJUSTE

1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

1.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da contratada, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI – Índice Custos de Tecnologia da Informação, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

4. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

5. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

6. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7. O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO

1.O Contratado prestará garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato, com validade durante toda a sua vigência e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu término.
2.No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

2.1.A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

2.2.A inadimplência no fornecimento da garantia ou na sua recomposição autoriza a rescisão contratual com fundamento no art. 137, inciso II, da Lei n° 14.133/2021, e aplicação das sanções cabíveis.

3.A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n° 5/2017.

4.A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

4.1.Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

4.2.Prejuízos diretos causados à Administração, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

4.3.Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

4.4.Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber.

5.A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

6.A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

7.Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

8.No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

9.No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

10.Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

12.Será considerada extinta a garantia:

12.1.Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

12.2.no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017.

13.O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

14.A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

15.No caso de seguro-garantia, o instrumento deverá prever expressamente a cobertura dos riscos mencionados nesta cláusula e os requisitos previstos nos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

CLÁUSULA OITAVA – DO CONTROLE E DA FISCALIZAÇÃO

1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato será realizada de acordo com o item 8.8 do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

CLÁUSULA NONA – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.
2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar os Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.
3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.
4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.
5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.
6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

7. Designar Fiscal Requisitante, Fiscal Administrativo, Fiscal Técnico, Gestor do Contrato, assim como, os respectivos substitutos, nomeando-os quando da assinatura do Contrato, para serem responsáveis pela comprovação da adequação técnica do objeto do Contrato e pelo atestado de cumprimento da execução do Contrato.

1. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
2. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.
3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.
4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.
5. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.
6. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.
7. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do

Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

8. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

9. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

10. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

11. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

12. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

13. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

14. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

15. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

16. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

17. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

18. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

19. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

20. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

21. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

22. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contra-

tual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como: controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambi-

ente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luís/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Contrato.

25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

28. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.
30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.
31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.
32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Contrato.
34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.
35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.
36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.
37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.
38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.
39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.
40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.
41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.
42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.
43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.
44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.

53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual, elaborados durante a prestação dos serviços.

56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos neste Contrato.

58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Contrato, inclusive podendo fazer modificações no ambiente medi-

ante notificação à CONTRATADA.

60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1 do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I – Tabelas 2, 3 e 4) do Termo de Referência, passíveis de mensuração de tempo.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

1.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

2.2. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.2 a 1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

2.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 1.5 a 1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 1.2 a 1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

2.4. Multa:

2.4.1. Moratória de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

2.4.3. Compensatória, para as infrações previstas nos subitens 1.5 a 1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;
2.4.4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no subitem 1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;
2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 1.1, 1.2 e 1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.
4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9°, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7°, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8°, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.
4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei n° 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.
4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1°, da Lei n° 14.133, de 2021):
4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;
4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;
4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;
4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;
4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei n° 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei n° 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).
4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei n° 14.133, de 2021).
4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161,

da Lei nº 14.133, de 2021).

4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria-Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

1. Nos termos do art. 138 da Lei 14.133/2021, o presente Contrato poderá ser extinto:

1.1. Por ato unilateral e escrito da Administração, exceto no caso de descumprimento decorrente de sua própria conduta;

1.2. Consensual, por acordo entre as partes, por conciliação, por mediação ou por comitê de resolução de disputas, desde que haja interesse da Administração;

2. A extinção determinada por ato unilateral da Administração e a extinção consensual deverão ser precedidas de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente e reduzidas a termo no respectivo processo.

3. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

3.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

3.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

3.3. Indenizações e multas.

3.4. O contrato poderá ser rescindido mediante notificação por escrito, no caso de conclusão do procedimento licitatório regular para contratação definitiva dos serviços ora contratados, sem que assista à contratada direito a qualquer tipo de indenização, observado o pagamento das obrigações contratuais já devidamente executadas até a data da rescisão.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – VEDAÇÕES

1.É vedado à CONTRATADA:

1.1.Caucionar ou utilizar este Contrato para qualquer operação financeira;

1.2.Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS ALTERAÇÕES DO CONTRATO

1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021 com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO

1. O presente Contrato fundamenta-se no art. 75, inciso VIII e § 6º da Lei Federal nº 14.133/2021, no ATOREG – 472021 e na Instrução Normativa SEGES/ME Nº 67, DE 8 de julho 2021, vinculando-se ao Processo Administrativo nº 10634/2025, bem como à proposta da CONTRATADA.

2. A CONTRATADA será responsável ainda, por observância das leis, decretos, regulamentos, portarias e normas federais, estaduais e municipais, direta e indiretamente aplicáveis ao objeto deste Instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DOS CASOS OMISSOS

1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais de licitações e contratos administrativos e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO

1. A CONTRATANTE providenciará a divulgação deste deste Contrato no sítio www.mpma.mp.br e no Portal Nacional de Compras Públicas(www.pncp.gov.br), nos termos dos arts. 91 e 94 da Lei 14.133/2021.

CLÁUSULA DÉCIMA NONA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso,

data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

CLÁUSULA VIGÉSIMA – DO FORO

1. Elegem as partes contratantes o Foro desta cidade, para dirimir todas e quaisquer controvérsias oriundas deste Contrato, renunciando expressamente a qualquer outro, ainda que mais privilegiado.

2. E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente Instrumento para que produza os seus jurídicos e legais efeitos.

São Luís/MA, data da assinatura eletrônica.

PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
PAULO GONÇALVES ARRAIS
Diretor-Geral

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A
CARLOS ALBERTO FREITAS
Diretor

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)..

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.3. O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1.2 e com as disposições legais aplicáveis.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A solução contratada compreende a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em regime 24x7, com foco na operação da Central de Serviços

(Service Desk), atendimento remoto e presencial, monitoramento da infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão.

2.2. A solução é essencial à manutenção da operação dos sistemas institucionais, redes de dados, servidores, estações de trabalho, serviços em nuvem, segurança da informação e demais componentes críticos do ambiente de TIC do MPMA, assegurando a continuidade das atividades finalísticas e administrativas do órgão.

2.3. O ciclo de vida da solução abrange as fases de:

2.3.1. Início: mobilização da equipe técnica, validação das condições operacionais mínimas e integração ao ambiente tecnológico da instituição;

2.3.2. Execução: suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços e execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL;

2.3.3. Encerramento: entrega de relatórios finais, transferência de conhecimento e desmobilização controlada, com preservação da continuidade operacional.

2.4. Diante do encerramento iminente do contrato n. 42/2024, cuja prorrogação foi inviabilizada por imposições indevidas da contratada e da impossibilidade de conclusão tempestiva de nova licitação, a presente contratação emergencial visa assegurar a manutenção integral da infraestrutura crítica de TIC, conforme fundamentos descritos no item a seguir.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

3.1.1. O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:

3.1.1.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e,

3.1.1.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas.

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 42/2024, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA".

3.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

3.1.5. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:

3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;

3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;

3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;

3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;

3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;

3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;

3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;

3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;

3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;

3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;

3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);

3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;

3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);

3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);

3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;

3.1.5.4.1. Raposa;

3.1.5.4.2. São José de Ribamar;

3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;

3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;

3.1.5.4.5. PJECCA;

3.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);

3.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.

3.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):

3.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.

3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;

3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;

3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;

3.1.5.7.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;

3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);

3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;

3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;

3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;

3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;

3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;

3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;

3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;

3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;

3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;

3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

3.1.5.8.2.13. Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados;

3.1.5.8.2.14. Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas;

3.1.5.8.2.15. Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros:

3.1.5.8.2.15.1. Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;

3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;

3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

3.1.5.9. Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência.

3.1.5.10. É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

3.1.5.11. Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.

3.1.5.12. Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.

3.1.5.13. Ademais, para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

3.1.5.14. Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

3.1.5.15. Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.

3.1.5.16. Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1º e 2º níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.

3.1.5.17. Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência.

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

3.1.5.19.1. Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos;

3.1.5.19.2. Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica;

3.1.5.19.3. Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas;

3.1.5.19.4. Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI.

3.1.5.20. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços.

3.1.5.21. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.

3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.

3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.

3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.3.1. Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos:

3.3.1.1. Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional:

3.3.1.1.1. Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários; e

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

3.5.1. No contexto da contratação de serviços pela administração pública, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que, sempre que viável, o objeto da contratação deverá ser parcelado com vistas à ampliação da competitividade e à economicidade, nos termos do art. 40. No entanto, admite-se a contratação por lote único, desde que haja justificativa técnica e econômica que demonstre que o parcelamento comprometeria a execução do objeto ou tornaria a contratação menos vantajosa para a Administração.

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente, mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão"*.

3.5.2. A solução proposta é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis 1, 2, 3 e de operação assistida baseiam-se nas diretivas de boas práticas de TI do modelo ITIL e são dependentes entre si, por sua graduação e complexidade.

3.5.3. Para o atendimento aos usuários, é importante que a passagem de atividades entre esses níveis de serviços seja fluida e contínua para que o usuário esteja bem assistido e a Instituição garanta o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço estabelecidos.

3.5.4. Logo, do ponto de vista técnico, a qualidade e harmonização dos serviços se mantém quando há fluidez na comunicação e facilidade na execução de procedimentos necessários para sua realização.

3.5.5. Nesse raciocínio, analisou-se as opções e riscos relativos nos parágrafos seguintes.

3.5.6. Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam suas responsabilidades contratuais, considerando metodologias distintas para execução das atividades inerentes ao mesmo serviço e até mesmo diferentes ferramentas de apoio, localidade da sede e funcionários. Essa possibilidade se mostra o oposto do objetivo da contratação, quando a burocracia e a pouca comunicação entre funcionários e entre as próprias empresas poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços.

3.5.7. Além disso, a falha em um serviço promovido por uma empresa poderá comprometer o ambiente Institucional de forma completa; fora o entrave que causará no andamento das atividades das outras empresas contratadas.

3.5.8. Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, garantindo o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.

3.5.9. Do ponto de vista econômico, o contrato torna-se praticável quando a gestão tem o devido controle sobre as atividades enquadradas nos requisitos da contratação, promovendo assim a fiscalização adequada do objeto em questão.

3.5.10. Sendo a contratação separada dos níveis de serviços, aumentaria a quantidade de controle do mesmo tipo em contratos diferentes, que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do que as equipes de gestão deverão reunir-se constantemente para controlar a interação destes contratos.

3.5.11. Além disso, seriam necessárias mais pessoas para responsabilizar-se pelos contratos quanto às medidas administrativas e os impactos para a gestão de contratos do MPMA seriam aumentados.

3.5.12. Sendo assim, contratar fornecedor único contribui com a diminuição do custo administrativo e do gerenciamento do processo de contratação.

3.5.13. Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.

3.5.14. Nesse sentido, a contratação por lote único garante a economia de escala e atende ao princípio da eficiência, conforme art. 11 da Lei 14.133/2021.

3.5.15. Jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), como nos Acórdãos nº 3.140/2006 e nº 280/2010, reforça que, em situações de elevado grau de integração técnica e risco à execução, a contratação por lote único é mais vantajosa à Administração.

3.5.16. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

3.5.17. Portanto, prezando pela excelência dos serviços e seu cumprimento de forma íntegra e harmonizada, optou-se pela combinação dos itens supracitados em um lote único.

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.6.1. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas na Tabela de Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos - Anexo I. Nesta planilha estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos, as quais deverão ser mantidas, atualizadas e evoluídas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.6.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

3.6.3. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das atividades executadas, sendo a atualização vinculada ao escopo de atuação do perfil de profissionais previstos neste Termo.

3.6.4. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços previstos neste documento, somente visa manter as atividades desempenhadas, de forma atualizada, pelas equipes dos núcleos que compõem esta contratação, a fim de nortear a execução de atividades do contrato.

3.6.5. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações. Todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

3.6.6. O Catálogo de Serviços deverá auxiliar na solução dos incidentes e solicitações conhecidos e de fácil correção, através dos recursos de “chatbot” e uma seção de perguntas mais frequentes (FAQ – Frequently Asked Questions) sobre incidentes / problemas, que possibilitem o autoatendimento.

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de infraestrutura, entre outros, descritos no item 4.2, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de tecnologia da informação permaneçam em funcionamento. Além disso, o fornecimento de um ambiente seguro, eficiente, contemporâneo e com serviços de alta disponibilidade, proporciona aos membros e servidores maior agilidade e eficiência nas respostas relacionadas à atuação institucional, no tocante às atribuições constitucionais, essenciais à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Nesse sentido, os principais objetivos almejados com essa contratação são:

3.8.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de Tl, tornando-os mais confiáveis para o suporte a execução da estratégia de negócio;

3.8.1.2. Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de Tl aos interesses do MPMA e maior probabilidade de sucesso na sua execução;

3.8.1.3. Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pelos usuários do MPMA;

3.8.1.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de Tl, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

3.8.1.5. Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI conhecerá e fornecerá a atuação e o resultado esperado;

3.8.1.6. Diminuição nos prazos de atendimento de requisições, incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

3.8.1.7. Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem coma a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;

3.8.1.8. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;

3.8.1.9. Diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;

3.8.1.10. Aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;

3.8.1.11. Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;

3.8.1.12. Redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;

3.8.1.13. Oportunidade de condições para que o MPMA tenha uma TI mais inovadora, estratégica e tática, mantendo seus servidores desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle;

3.8.1.14. O MPMA disporá de pessoal em TI capacitado e atualizado para prestação dos serviços operacionais;

3.8.1.15. Maior controle e garantia da qualidade do serviço, devido à vinculação de pagamento à obtenção de resultados através da utilização de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NM SE).

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nos endereços das unidades administrativas e finalísticas do MPMA, os quais podem ser atualizados sem ônus à CONTRATANTE, a saber:

4.1.1. De forma presencial e remota:

4.1.1.1. Prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL

4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira

4.1.1.1.4. PJECCA

4.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS

4.1.1.1.6. CCA/ESMP
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. RAPOSA
4.1.1.1.9. RIBAMAR
4.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
4.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado
4.1.1.2.1. Santa Inês
4.1.1.2.2. Bacabal
4.1.1.2.3. Balsas
4.1.1.2.4. Caxias
4.1.1.2.5. Timon
4.1.1.2.6. Imperatriz
4.1.1.2.7. Pedreiras

4.1.2. Somente de forma remota:
4.1.2.1. Prédios localizados no Interior do Estado, exceto os do subitem 4.1.1.2:
4.1.2.1.1. Entrância Inicial
4.1.2.1.2. Entrância Intermediária
4.1.2.1.3. Entrância Final

4.1.3. Os técnicos de N1 serão lotados no ambiente da CONTRATANTE, no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA).

4.1.4. Os técnicos de N2 serão lotados nos seguintes endereços, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA (Capital e Interior do Estado):
4.1.4.1. Sede da PGJ-MA
4.1.4.2. CCA/ESMP
4.1.4.3. PJ CAPITAL
4.1.4.4. IMPERATRIZ
4.1.4.5. TIMON
4.1.4.6. CAXIAS
4.1.4.7. BALSAS
4.1.4.8. SANTA INÊS
4.1.4.9. PEDREIRAS
4.1.4.10. BACABAL

4.1.5. Os técnicos de N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.
4.1.5.1. Os técnicos de N3 poderão atuar lotados nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA, a exceção dos perfis, a saber: Analista de Infraestrutura e Redes (3o nível); Analista de Segurança de TIC (3o nível); Analista de Sistemas Operacionais (3o nível); e, Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3o nível).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

5.1.1. Entende-se como requisitos de negócio para esta contratação:

5.1.1.1. Manutenção dos canais de comunicação com os usuários dos serviços e das soluções de TIC, dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, através dos canais:

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);

5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;

5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;

5.1.1.1.4. E-mail;

5.1.1.1.5. Chatbot; e,

5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10.

5.1.1.2. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

5.1.1.3. Manutenção da central de serviços (Service Desk) e atendimento às solicitações de serviços padronizados (Níveis 1, 2 e 3) constantes do catálogo de serviços de TIC (remoto e/ou presencial), dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA conforme item 5.2.2, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento.

5.1.1.6. Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados, central telefônica, links de circuitos de conectividade e internet, serviços de manutenção corretiva e preventiva de datacenter, serviços de refrigeração, serviços de impressão e outros.

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.

5.1.1.8. Monitoração dos ativos, equipamentos de proteção elétrica, serviços e das soluções de TIC definidos no item SERVIÇO DE MONITORAMENTO, em regime 24x7, observando o atendimento aos NMSE, considerando sempre a experiência do usuário.

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os

processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.

5.1.1.10. Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.1. O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários e Voluntários) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).

5.2.2. O atendimento das demandas deverá levar em consideração os 2 perfis de atendimento, assim como deverá ser realizado em observação ao calendário oficial da Administração Pública Estadual publicado em portaria específica editada pelo MPMA (a critério do CONTRATANTE poderão haver ajustes pontuais no calendário), conforme tabela abaixo:

Tabela - Horário de Atendimento

Perfis de atendimento	Horário de atendimento (N1)	Janela de Trabalho (N1)	Horário de atendimento (N2)	Janela de Trabalho (N2)	Horário de atendimento (N3)	Janela de Trabalho (N3)
Usuários Prioridade 0	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas
Usuários Prioridade 1	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas

5.2.3. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.

5.2.4. Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.

5.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	**Quantidade**
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2465 (dois mil quatrocentos e sessenta e cinco)
Total	**2777 (dois mil setecentos e setenta e sete)**

5.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	**Fabricante**	**Modelo**	**Quantidade**
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407

Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1

Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	27

5.2.5.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias
Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container

documentos			
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.5.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)

Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de Servidores	Máquinas Virtuais
VMware vSphere with Operations Manager	6.7 / 7	21	269

5.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios

Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
4biz (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.5.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade
PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4

ORACLE	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla
Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle
IIS (Internet Information Services)

5.2.5.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	**Arquitetura**	**Banco de Dados**	**Criticidade**
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		
Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA

CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		
Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	

Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA

5.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024

Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024
Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194

Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.5.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)
Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 fisicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4

Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

5.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA

Nome de serviços/Sistemas/Ativos
Folha de pagamento
SIMP
DIGIDOC
PJe
ERP GESP (RH, SAÚDE, MATERIAL, PATRIMÔNIO, E-VOTO, POSTAGENS, COMPRAS, CONTROLE DE ACESSO)
Portal MPMA (site institucional - internet e intranet)
Links de Internet e rede lan (roteadores e switches)
Correio Eletrônico (em nuvem - software como serviço (SAAS) - Google Workspace Business)
Active Directory
Servidor de arquivos
Sistema de backup (networker e proxys (máquinas virtuais) - software, datadomains)
Sistemas web publicados na estrutura de containers (NEONATAL, CORREGEDORIA, PERITUS, etc.)
Solução de Wifi (Controladora Omnivista - appliance virtual)
Repositório de arquivos para aplicações web internas (CDN - máquina virtual)

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

5.3.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk/Help Desk), serviço considerado essencial e de natureza continuada, com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE, além de manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do MPMA.

5.3.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:

5.3.2.1. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk), conforme as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pelas normas de segurança da família ISO/IEC 27000;

5.3.2.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);

5.3.2.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);

5.3.2.4. Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);

5.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

5.3.3. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador (ponto central) das ações e interações entre os usuários e os diversos prestadores/fornecedores de serviços de TIC da CONTRATANTE.

5.3.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:

5.3.4.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

5.3.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estáticos e tomada de decisão gerencial;

5.3.4.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.4. Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.5. Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;

5.3.4.6. Manter os serviços disponíveis levando em consideração os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS através da operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura e administração de Banco de Dados;

5.3.4.7. Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos.

5.3.5. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas:

5.3.5.1. Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços;

5.3.5.2. Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento;

5.3.5.3. HD’s externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte e de

descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

5.3.5.5. Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga;

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

5.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;

5.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;

5.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;

5.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

5.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

5.3.7. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Banco de Dados.

5.3.8. Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124 e 125, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.

5.3.9. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:

5.3.9.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

5.3.9.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.9.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

5.3.9.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;

5.3.9.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.

5.3.10. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.

5.4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

5.4.1. Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

5.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

5.4.3. A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

5.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

5.4.3.2. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

5.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;

5.4.3.4. Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

5.4.3.5. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

5.4.3.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

5.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

5.4.3.8. Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

5.4.3.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

5.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

5.4.3.11. Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

5.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

5.4.3.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

5.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

5.4.3.16. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

5.4.3.17. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

5.4.3.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

5.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

5.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,

5.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.

5.5. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO**

5.5.1. Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade.

5.5.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial;

5.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

5.5.4.1. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;

5.5.4.2. Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC;

5.5.4.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.5.4.4. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

5.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;

5.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;

5.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

5.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de idenficar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

5.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;

5.5.4.12. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

5.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

5.5.4.14. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

5.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;

5.5.4.16. Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc);

5.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e,

5.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

5.6. **CHATBOT**

5.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.

5.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

5.6.1.3. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

5.6.2. Componentes da Solução

5.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

5.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

5.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

5.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar

todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

5.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

5.6.4.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

5.6.5. Hub de Inteligência Artificial

5.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

5.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

5.6.6. Hub de Análise de Dados

5.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

5.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

5.6.7. Hub de Analytics

5.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

5.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

5.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

5.6.8. Hub de Integração

5.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de ~~valor~~ aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

5.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

5.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot

5.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.

5.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.

5.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

5.7. ATENDIMENTO NÍVEL 3

5.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

5.7.1.1. O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

5.7.1.2. O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e idenficando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

5.7.1.4. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.

5.7.1.5. Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos

	TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação,	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os

	monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

	melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	

5.8. SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

5.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.

5.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

5.9. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

5.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo:

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;

5.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.

5.9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação.

5.9.3. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação in loco, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema.

5.9.4. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7.

5.9.5. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE.

5.9.5.1. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento

imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE;

5.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;

5.9.5.3. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.

5.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.

5.9.7. Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

5.10. **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

5.10.1. Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

5.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.

5.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

5.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

5.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;

5.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

5.10.4.3. A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

5.10.4.4. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;
5.10.4.5.2. Topologia da solução;
5.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;
5.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;
5.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.

5.10.4.6. Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;

5.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;

5.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;

5.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

5.10.6. Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.

5.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.

5.10.8. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

5.11. PROCESSOS ITIL v3

5.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

5.12.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

5.12.2. A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

5.12.3. A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.

5.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:

5.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

5.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;

5.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);

5.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

5.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

5.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

5.12.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

5.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.13.1. A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2019

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos,*

> *admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

5.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

> 5.13.3.1. "*(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;*"

5.13.4. Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.

5.13.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.

5.13.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).

5.13.7. Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas

especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

5.13.8. A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

5.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

5.13.10. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento	26980	Contínuo/Mens	Mês	12

		presencial N2 para o MPMA		al		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os técnicos de N1 e N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA;

6.1.1.5. Os técnicos de N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 3.1.4, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.4. REQUISITOS TEMPORAIS

6.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1
5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

6.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

6.5.3. A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

6.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

6.5.5. A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

6.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.5.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

6.5.8. A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

6.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

6.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

6.5.12. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

6.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

6.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

6.5.15. Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

6.5.16. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

6.5.17. Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

6.5.18. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

6.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

6.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

6.6.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

6.6.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

6.6.5. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

6.7.1. Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de item 1, 2 e 3 do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

6.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

6.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

6.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

6.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM 4Biz, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

6.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

6.7.6. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

6.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

6.7.8. O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

6.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

6.7.10. Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

6.8. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

6.8.1. Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

6.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

6.8.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

6.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

6.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

6.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

6.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

6.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

6.8.6.6. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

6.8.6.7. Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

6.8.6.8. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

6.8.6.9. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

6.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

6.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

6.8.6.12. Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

6.8.6.13. Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.8.7. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

6.8.8. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.10.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

6.10.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

6.10.3. Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

6.10.4. A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

6.10.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

6.10.6. As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.

6.10.9. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

6.10.10. A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (scripts) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

6.10.11.1. Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

6.10.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

6.10.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

6.10.11.4. Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

6.10.11.6. Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

6.10.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

6.10.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

6.10.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10

Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

6.10.16. A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

6.10.17. Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.10.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

6.11.2. Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

6.11.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

6.11.4. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

6.11.5. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

6.12.1. O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

6.12.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

6.12.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

6.12.3. A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

6.12.4. É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

6.12.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. **REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE**

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 5.4.1;

6.13.1.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

6.13.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

6.13.1.3. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

6.13.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

6.13.1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

6.13.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento

dos Níveis Mínimos de Serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Possuir experiência comprovada de**, no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA; Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral; Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado; Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA; Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk; Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;	

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o	

mesmo não está disponível; Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível; Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em: ● Registrar e classificar incidentes; ● Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; ● Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; ● Garantir consistência nos registros dos incidentes; ● Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ● Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino

Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: ● ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; ● MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002.	reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;	

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede; Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros; Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN; Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN; Gerenciamento de ambiente wireless corporativo; Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência. Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

• CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Certified Level 2 ou superior.	

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da

pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;
Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);
Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;
Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);
Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).
Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;
Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;
Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)

Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de

<table>
<tr><td colspan="2">servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS.
Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)

Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;
Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados;
Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;
Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;
Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;
Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;
Administração e suporte de ferramenta ETL;
Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs;
Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento	

de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);
Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);
Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;
Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;
Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;
Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como:

controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

7.2.28. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

7.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

7.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

7.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.

7.3. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

8.1.1. Conforme o item 5.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.7.3.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

					técnico, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	trabalho técnico (operacional) realizado pela contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada,

com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.10. ADVERTÊNCIAS

8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.11. MULTAS

8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.

8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.

8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO

8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

8.8.1.1.1. Entregar o Termo de Encerramento do Contrato;

8.8.1.1.2. Convocar reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.3. Repassar à CONTRATADA os conhecimentos necessários para execução dos serviços;

8.8.1.1.4. Disponibilizar infraestrutura à contratada, quando couber;

8.8.1.1.5. Receber o Termo de Compromisso e Termo de Ciência;

8.8.1.1.6. Elaborar Ata de reunião inicial;

8.8.1.1.7. Emitir, repassar e avaliar Ordens de Serviço;

8.8.1.1.8. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.9. Decidir sobre o encaminhamento para aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA;

8.8.1.1.10. Encaminhar indicação de glosas e sanções para área Administrativa (art. 33, VII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.11. Autorização para o faturamento (art. 33, IX, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.12. Encaminhar alterações contratuais, quando cabíveis (art. 33, XIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.13. Manter Histórico de Gerenciamento do Contrato (art. 33, XIV, da Instrução Normava SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.14. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.3. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação (art. 2, inciso XIX, da Instrução Normativa SGD/ME no 01/19) e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.4. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.5. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.6. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.7. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.9. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.10. Analisar aplicação de descontos nas Ordens de Serviços e destacá-los no Relatório Mensal de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento.

Os descontos serão aplicados sobre o custo aprovado da demanda na OS e não substituirão penalizações administra vas cabíveis;

8.8.2.1.11. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;

8.8.2.1.12. Receber os recursos emitidos pela CONTRATADA contra aplicação de descontos nas Ordens de Serviços.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.2. Verificar a aderência aos termos contratuais (art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento (art. 33, X, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.5. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.2. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.3. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.9. **MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

8.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não

podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

8.9.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao

dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante.

	Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Direcionado**: Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o Atendimento.

9.3.8.7.5. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 5.4.1.

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE,

ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	**Definição**
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			

Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

9.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.2.2. Além dos indicadores das Tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS6	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

9.3.10.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.11.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;

9.3.11.1.2. Serviços de Segurança;

9.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.11.1.5. Solução de Backup;
9.3.11.1.6. Solução de Storage;
9.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.11.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.11.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;
9.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;
9.3.11.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);
9.3.11.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;
9.3.11.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.11.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA

Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (hardware - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.11.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.11.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.11.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.

Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de "aceitar ou reconhecer" o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

9.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.11.7.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.11.7.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Operação Assistida", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.

Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.11.7.4.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

		horários fora do expediente administrativo do item 5.2.2.		

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão

		desempenho.		
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada

		de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.		hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para

		operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.		cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.4. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;

9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.5.11.5. O valor a pagar; e

9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

9.5.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.5.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.5.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

9.5.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.5.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

9.6.1. A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato, com validade durante toda a sua vigência e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu término.

9.6.2. A garantia poderá ser prestada, a critério da contratada, por qualquer das seguintes modalidades:

9.6.2.1. Caução em dinheiro;

9.6.2.2. Seguro garantia; ou

9.6.2.3. Fiança bancária.

9.6.3. A garantia deverá assegurar, independentemente da modalidade escolhida, o ressarcimento à Administração de:

9.6.3.1. Prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais;

9.6.3.2. Multas e demais penalidades aplicadas à contratada;

9.6.3.3. Encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais inadimplidos em relação à execução do contrato.

9.6.4. No caso de prorrogação contratual ou alteração do valor contratual, a garantia deverá ser prorrogada ou ajustada proporcionalmente ao novo valor, em até 10 (dez) dias úteis a partir da notificação da Administração.

9.6.5. Caso a garantia seja acionada, total ou parcialmente, a contratada deverá recompor seu valor no mesmo prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

9.6.6. A inadimplência no fornecimento da garantia ou na sua recomposição autoriza a rescisão contratual com fundamento no art. 137, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e aplicação das sanções cabíveis.

9.6.7. A extinção da garantia somente se dará mediante declaração expressa da Administração de que a contratada cumpriu integralmente suas obrigações contratuais, inclusive quanto às responsabilidades pós-vigência previstas no contrato.

9.6.8. A garantia prestada na forma de fiança bancária deverá conter cláusula de renúncia aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

9.6.9. No caso de seguro-garantia, o instrumento deverá prever expressamente a cobertura dos riscos mencionados nesta cláusula e os requisitos previstos nos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada.

10.2. A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao processo, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALOR/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALOR/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65

Valor Total da Contratação	**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

10.3. A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços, que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

10.4. Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo
1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. O preço contratado será reajustado após o transcurso de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta, nos termos do art. 107, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, mediante aplicação da variação do ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

12.2. Como se trata de contratação emergencial, o reajuste será considerado apenas em eventual novo procedimento contratual que suceda o presente, devendo o índice ser utilizado como referência na composição do novo preço proposto, conforme art. 105, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

12.3. Caso o índice ICTI venha a ser extinto ou deixe de representar adequadamente os custos do setor, poderá ser substituído por outro índice oficial, mediante justificativa técnica da unidade demandante e aprovação da autoridade competente.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, diante da caracterização de situação de emergência devidamente motivada, que exige pronta resposta da Administração Pública para evitar a interrupção de serviço público essencial e continuado, cujo contrato em vigor encontra-se em fase final e sem possibilidade de prorrogação, em razão da recusa da atual contratada em manter as condições pactuadas e da ausência de tempo hábil para a realização de novo certame licitatório.

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk), ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7.

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. **FORMA DE FORNECIMENTO**

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.2.2. A contratação emergencial será formalizada por instrumento contratual com vigência de até 12 (doze) meses, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação contratual, salvo nova caracterização de situação emergencial superveniente e justificativa formal.

13.3. **DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS DO FORNECEDOR**

13.3.1. Para fins de instrução da contratação direta, deverão ser apresentados:

13.3.1.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.3.1.2. Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.3.1.5. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.3.2. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.4. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.4.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.4.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.4.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como

falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.4.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação."

13.5. **DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

13.5.1. Não será admitida nesta licitação a participação de:

13.5.1.1. Empresas reunidas em consórcio, independentemente de sua forma de constituição, considerando que a presente contratação não comporta divisão de escopo ou multiplicidade de competências que justifiquem tal formação, conforme orientação do TCU (Acórdão nº 1.453/2009 – Plenário);

13.5.1.2. Empresas que estejam com falência declarada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e,

13.5.1.3. Empresas que estejam com o direito suspenso de licitar e contratar com o MPMA ou que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da administração pública, bem como tenham sido descredenciadas do Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF;

13.5.1.4. Sociedades cooperativas, em vistas da não adequação do objeto ao que dispõe o artigo 10º da Instrução Normativa nº 5/2017, da súmula nº 281 do TCU e Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara.

13.5.1.4.1. Súmula nº 281, TCU: "É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade"

13.5.1.4.2. Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara: "Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de mão-de-obra, de acordo com o entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 - Plenário - TCU."

13.5.2. É vedada a contratação, de acordo com o art. 5º do Decreto 9.507/18, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que tenham relação de parentesco com:

13.5.2.1. Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou pela contratação; ou,

13.5.2.2. Autoridade hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão ou entidade.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo Thiago Nunes de Sousa José da Silva Lucena Ricardo Augusto Martins Coelho Alan Robert da Silva Ribeiro Francisco Teixeira Filho Leonardo Dorneles Figueiredo Silva Diego Walisson Pereira Camara Santos	Patrícia Cristina Marques Correa

	Antonio Alfredo Pires Oliveira	
	Coordenador da CMTI	
	Nayana Santos Martins Neiva Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.

	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .
	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.

	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.
	Teste de Webconferência.

	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .
Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.

	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.

	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.

	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.
	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.
	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.

	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.

	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários a garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).

	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletronico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.

	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.
	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).
	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.
	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.

	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.

	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.

	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.
	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .
	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.
	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.

	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.

	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.

	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.
	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.
	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).
	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.

	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.

	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.
	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.
	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.

	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.

	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.
	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.

	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.
	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.
	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.

	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.

	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.
	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.

	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.
	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.

	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.
	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.

	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.

	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.
	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.
	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.

	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações

	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem
	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.

	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.
	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.
	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.

	Especificar métricas de performance para aplicações.
	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.

	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.
	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.
	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.

	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.
	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados

	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados
	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha

Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade
Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia

Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar

Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial
Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA

Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA
Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir

Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA

Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA

E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras
E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento

Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA

Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA

Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA

Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA
NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA

Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico

Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha -

MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA

Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA

Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico

Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha

VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade

Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de

outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido

notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2021.

De Acordo,

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ Gestor do Contrato	_____ Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA
Contrato N°:

Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____ **xxxx** RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, brasileiro, CPF: xxxxx, RG: xxxxx, filho de xxxxx, endereço: xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto n° 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução n° 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;

b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e
e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.
E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
XXXXXXX (CPF: XXXXXXX)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do neposmo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta endade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.ldent nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO No:				
SERVIÇO:				
CONTRATO Nº:				
CONTRATADA:				
FISCAL REQUISITANTE:				
EMAIL:			**TELEFONE:**	
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
ID	**CÓDIGO**	**DESCRIÇÃO**	**NMSE**	**VALOR TOTAL ESTIMADO**
TOTAL				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	

GESTOR DO CONTRATO	PREPOSTO - CPF:

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato

_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº DIGIDOC
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima idenficada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Perfil de Serviços	Valor Mensal	Glosa	Observações	Total

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO XI: MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - Planilha realizada para cada **Perfil Profissional contratado**:

Nº do Processo:
Licitação Nº: ____ / _____

Dia ____/____/_____ às __:__ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

MÓDULOS
Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)

2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição de Remuneração	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	

E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	**Benefícios Mensais e Diários**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	**Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	**Provisão para Rescisão**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		

F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	**Substituto nas Ausências Legais**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de férias		
B	Substituto na cobertura de ausências legais		
C	Substituto na cobertura de licença-paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.2	**Substituto na Intrajornada**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	**Custo de Reposição do Profissional Ausente**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto nas Ausências Legais		
B	Substituto na Intrajornada		
Total			

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	**Insumos Diversos**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Uniformes		
B	Materiais		

C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A+B+C+D+E)			
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**VALOR (R$)**
A	Valor proposto por unidade de projeto	

B	Valor mensal do serviço rotineiro	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : ETP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1	**OBJETO**
	Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).
2	**REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**
	Requisitos de Negócio: O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI: ● Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e, ● Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 035/2018, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA.". Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação. Neste sentido, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:

- Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
- Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
- Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
- Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
- Corregedoria Geral do Ministério Público;
- Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
- Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
- Ouvidoria do Ministério Público;
- Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
- Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
- Centros de Apoio Operacionais (CAOPs);
- Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
- Raposa;
- São José de Ribamar;
- Paço do Lumiar;
- Anil;
- PJECCA;
- Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
- Casa da Mulher Brasileira.
- Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luis/MA):
- Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
- Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
- Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

- Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;
- Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

- Atender as necessidades de Tl das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;
- Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	• Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA); • Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação; • Administrar as redes de comunicação de dados; • Administrar os servidores físicos e virtualizados; • Administrar os sistemas internos e externos; • Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados; • Administrar os serviços de armazenamento e backup; • Administrar os serviços de e-mail corporativo; • Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação; • Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem; • Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações; • Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções; • Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados; • Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas; • Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros: • Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações; • Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações; • Administrar os serviços de telefonia; • Administrar os serviços de certificado digital; • Administrar os serviços de impressão corporativa; • Administrar os softwares utilizados pelos usuários; • Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial; • Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online; • Administrar o atendimento técnico ao usuário; • Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário. • Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência. • É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:

- Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
- Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
- Instalação e configuração de softwares;
- Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
- Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.

Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1o, 2o e 3o níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.

Ademais, para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.

Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1o e 2o níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de Service Desk - de forma remota, presencial e continuada. O serviço supracitado oferece tais benefícios: ● Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos; Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica; Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas; Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).
	Requisitos de Capacitação: A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais

	didáticos para aprendizado: Fncionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado; Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.
	Demais Requisitos: Ver Anexo I no final do documento.
3	**NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO**
	Justificativas da necessidade da contratação: A contratação é necessária diante da iminência do término do Contrato nº 42/2024 e da recusa da contratada em prorrogar o vínculo sem apresentar exigências legais. A paralisação dos serviços impactaria diretamente a continuidade das atividades institucionais do MPMA. Trata-se de serviço essencial, com elevado volume de chamados e forte dependência tecnológica.
4	**INFORMAR SE A DEMANDA ESTÁ INCLUÍDA NO PLANEJAMENTO DA INSTITUIÇÃO**
	Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos: ● Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional: Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras; e, ● Do Plano Anual de Contratações 2025;
5	**LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES QUE ATENDAM À DEMANDA**
	Foram consideradas soluções baseadas em contratação regular por licitação e prorrogação contratual. A primeira não é viável no prazo disponível, apesar de já existir processo administrativo (n. 10241/2025) em fase de tramitação interna visando a realização de novo procedimento licitatório regular. Já a segunda solução foi rejeitada pela atual contratada (Contrato n. 42/2024). A contratação emergencial é a única alternativa viável para o cenário que se apresenta.
6	**QUANTIDADE ESTIMADA**
	12 meses de prestação contínua dos serviços N1, N2 e N3, além de 5.306 unidades de operação assistida (sob demanda).

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

7	**ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**
	Ver ANEXO II.
8	**JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**
	Não é recomendável o parcelamento, pois os serviços devem ser prestados de forma integrada, contínua e centralizada, sob o modelo de Service Desk.
9	**CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**
	Não há contratações correlatas ou interdependentes em curso que influenciem diretamente esta contratação.
10	**RESULTADOS ESPERADOS**
	Assegurar a continuidade dos serviços de TIC do MPMA, garantir atendimento e suporte eficaz aos usuários, manter a operação segura da infraestrutura tecnológica e preservar a segurança da informação institucional.
11	**DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE**
	Com base no estudo realizado, a equipe de planejamento declara viável a contratação do objeto nos termos propostos.
12	**GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Gestora do Contrato	
PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Integrante Administrativo	
HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA	Integrante Requisitante	
FRANCISCO TEIXEIRA FILHO	Integrante Técnico	
DANIELA NASCIMENTO MONTELO	Integrante Técnico	
JOSÉ DA SILVA LUCENA	Integrante Técnico	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA	Integrante Técnico	
THIAGO NUNES DE SOUSA	Integrante Técnico	
DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS	Integrante Técnico	
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO	Integrante Técnico	
ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO	Integrante Técnico	
ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA	Integrante Técnico	

ANEXO I - Demais Requisitos

REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

REQUISITOS TEMPORAIS

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA). Item 1 + 1	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão, observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

REQUISITOS DE SEGURANÇA

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de

que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de cada nível (1, 2 e 3) do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM CITSMART versão 9.0 ou superior, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser

preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a

medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Implantação

A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

Atendimento remoto;

Monitoramento 24x7x365;

Atendimento presencial;

Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto em termo de referência até o limite da fase de adaptação.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (scripts) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

- Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

Requisitos de Garantia

As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos

materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

Requisitos de formação e experiência profissional

O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

- Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;
- Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;
- Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;
- Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;
- Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,
- Atendimento aos usuários do MPMA.

Requisitos para composição de equipe

A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido em termo de referência;

A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica.

É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;

Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;

Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA;

Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados;

Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos

estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Emitir relatórios gerenciais;

Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;

Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;

Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;

Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;

Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;

Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;

Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;

Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;

Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;

Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e

níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;

Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;

Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte;

Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento;

Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos;

Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;

Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;

Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;

Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;

Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;

Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;

Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;

Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;

Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;

Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:

- Registrar e classificar incidentes;
- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;

- Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;
- Garantir consistência nos registros dos incidentes;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

computacionais e sistemas windows e linux.	
Formação	Modo de Comprovação
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: • ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; • MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: • Certificação ISO 27002.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;

Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;

Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;

Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;

Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;

Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;

Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;

Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;

Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;

Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:

Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);

Softwares antivírus;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Módulos de segurança de instituições financeiras;

Recursos de rede locais de computadores;

Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;

Instalação e configuração de hardware e drivers;

Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;

Utilização de ferramentas de acesso remoto;

Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;

Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;

Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;

Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;

Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;

Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação;

Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência;

Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP;

Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Adicionar e remover computadores na rede de domínio;

Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário;

Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;

Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;

Analisar “logs” e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal;

Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs;

Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	Modo de Comprovação
• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers;

Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio;

Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux;

Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore;

Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP;

Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados;

Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros;

Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores;

Emitir relatórios gerenciais;

Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM;

Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital);

Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital;

Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros;

Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço;

Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: • Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Estabelecer as especificações de rede;

Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança;

Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento;

Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);

Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;

Suporte à correção de problemas de software nos servidores;

Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;

Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros;

Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN;

Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN;

Gerenciamento de ambiente wireless corporativo;

Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência.

Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: • Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

aplicativos e softwares.	
Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; ● CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;

Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);

Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;

Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;

Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);

Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;

Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).

Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;

Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;

Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de

nuvem; Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)	
Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker);

Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;

Administração e gerenciamento de Storages EMC;

Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;

Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;

Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;

Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;

Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)	
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)	
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS. Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● DELL EMC Proven Professional ou NCDA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

- NetApp Certified Data Management Administrator.	
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)	
Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;

Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados;

Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;

Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;

Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;

Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;

Administração e suporte de ferramenta ETL;

Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs;

Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Principais Responsabilidades
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas); Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada); Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes; Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

ANEXO II - Estimativa do Valor da Contratação

Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada pela empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96).

A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao estudo técnico preliminar e detalhada no mapa de formação de preços, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.580,72 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos)**, com os seguintes componentes:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALMÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALMÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços (Mapa de formação de preços.pdf), que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

ESTADO DO MARANHÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)	**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)	**R$ 4.836.580,72**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância;	27014	20	VAL/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

		• Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.					
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES DE MERCADO

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

- Parâmetros de pesquisa: Realizamos a consulta de mercado através do envio, para diversas empresas especializadas, de solicitação formal de proposta comercial, conforme documento em anexo "E-mails - Solicitação de Proposta Comercial". No entanto, apenas uma delas respondeu com proposta formal, conforme anexo "E-mail - Solicitação de Proposta Comercial - Proposta Central IT". Essa proposta foi analisada e comparada com contratos similares firmados por outros órgãos públicos (**CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO e CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)**), arquivos "Contrato n. 03-2023 - MTE" e "Contrato n. 20-2024 - INMETRO", onde a pesquisa de preços, realizada na plataforma compras.gov.br, baseou-se nos itens classificados na ferramenta como **Central de Serviços de TI** (Descrição do item CADMAT/CADSER: 26980), que engloba os níveis de serviço de atendimento remoto (1º nível ou N1) e atendimento presencial (2º nível ou N2); e, como **Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TI** (Descrição do item CADMAT/CADSER: 27014), relacionado aos serviços de sustentação de infraestrutura de TI (3º nível ou N3) e de serviços de operação assistida (sob demanda).

Neste sentido, os valores para cálculo da média estão considerando os valores globais e os valores por código CADMAT/CADSER, uma vez que, em soluções como Central de Serviços, cada órgão define sua própria estrutura de atendimento e suas prioridades, baseados na volumetria de chamados/serviços, usuários de recursos de TI e unidades de trabalho. O preço apresentado está dentro do esperado, considerando o porte da infraestrutura de TIC do MPMA e a necessidade de cobertura 24x7 (24 horas por dia e 7 dias por semana). Seguem os valores apurados:

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

- Valor mensal total: R$ 908.453,13;
- Valor para 20 meses: R$ 18.169.062,65;

- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 5.083.244,40;
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 5.818.193,16;
- **Valor total correspondente para o período de 12 meses: R$ 10.901.437,56**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

- Valor mensal total: R$ 486.689,22
- Valor para 24 meses: R$ 11.680.541,28
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 1.241.870,64;
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 4.598.400,00;
- **Valor total correspondente para o período de 12 meses: R$ 5.840.270,64.**

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

- Valor mensal total dos serviços fixos: R$ 370.805,60
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 1.644.442,20;
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 3.192.138,52;
- **Valor anual total: R$ 4.836.580,72**

COMPOSIÇÃO MÉDIA DE PREÇOS							
Item - Descrição por CATSER	**Item - Descrição detalhada**	**Qtde Anual**	**CONTRATO Nº 3/2023/STRAB**	**CONTRATO Nº 20/2024**	**PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)**	**Valor unitário (R$)**	**Valor total (R$)**
Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão (CATSER 26980)	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	12	R$ 423.603,70	R$ 103.489,22	R$ 52.396,44	R$ 221.376,59	R$ 2.656.519,08
	Contratação de serviços (Service Desk) de	12			R$ 84.640,41		

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

	atendimento presencial N2 para o MPMA						
Atendimento N3 ,E Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (CATSER 27014)	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	12	R$ 484.849,43	R$ 383.200,00	R$ 233.768,75	R$ 378.020,32	R$ 4.536.243,84
	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	12			R$ 32.242,79		
Valor médio total (R$)							**R$ 7.192.762,92**

A média de preços foi calculada com base nos valores globais praticados em contratos similares firmados por outros órgãos públicos e na proposta comercial formalmente recebida, conforme detalhado neste documento.

Embora a proposta comercial apresentada pela empresa contenha valores discriminados por tipo de serviço (níveis N1, N2 e N3), os contratos públicos analisados (CONTRATO Nº 3/2023/STRAB – MTE e CONTRATO Nº 20/2024 – INMETRO) não apresentam essa mesma estrutura de detalhamento, trazendo apenas valores consolidados por categoria de serviços.

Dessa forma, para garantir isonomia e coerência na comparação de preços, foi adotado como parâmetro o valor global anual das soluções apresentadas por cada categoria de serviço, sendo utilizada a média aritmética simples dos três valores globais apurados (dois contratos e uma proposta).

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

- A metodologia está fundamentada no art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e no art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ;

- Estão sendo utilizados modelos-padrão de documentos constantes do Processo Licitatório (conforme art. 19, IV e §2o, da Lei no 14.133/2021);

- Quanto ao Catálogo Eletrônico de Padronização de Compras e Serviços (art. 17, II e §2o do AR 10/2023-GPGJ; art. 19, II e §2 da Lei no 14.133/2021), até o momento da elaboração documental deste processo a Diretoria-Geral da PGJMA ainda não havia disponibilizado Catálogo;

- Por se tratar de uma contratação direta com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, em razão de situação de emergência caracterizada, não se aplica o procedimento previsto para intenções públicas de registro de preços (art. 86 da Lei nº 14.133/2021), por não se tratar de adesão a ata nem de contratação compartilhada.

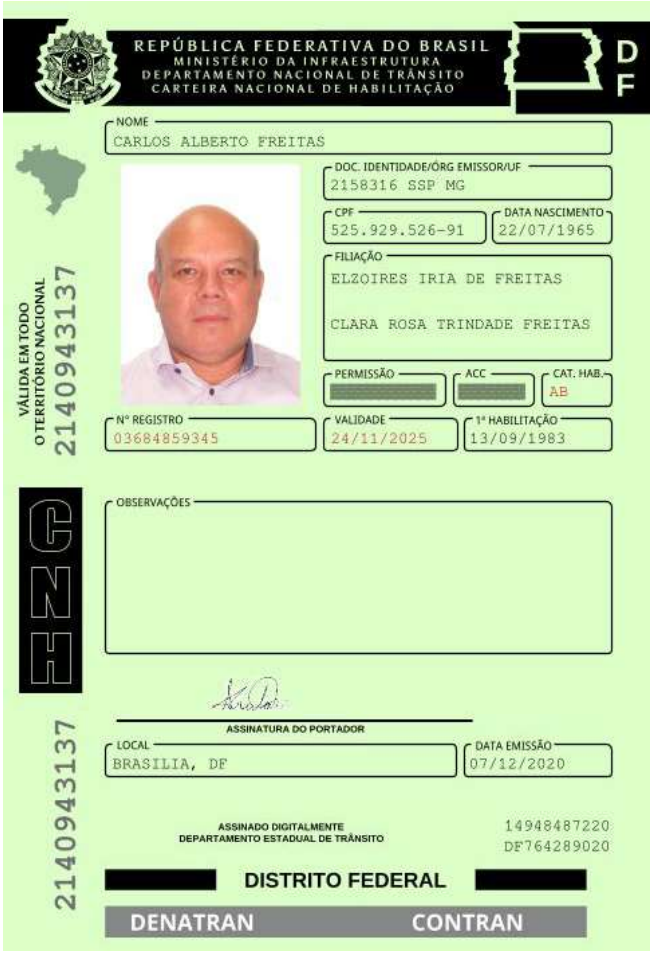
Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : CNH DIGITAL - FREITAS (SÓCIO-DIRETOR)

CNH Digital

Departamento Nacional de Trânsito



QR-CODE

Documento assinado com certificado digital em conformidade com a Medida Provisória nº 2200-2/2001. Sua validade poderá ser confirmada por meio do programa Assinador Serpro.

As orientações para instalar o Assinador Serpro e realizar a validação do documento digital estão disponíveis em:
< http://www.serpro.gov.br/assinador-digital >, opção Validar Assinatura.

SERPRO / DENATRAN

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : ESTATUTO SOCIAL CONSOLIDADO

Ministério do Empreendedorismo, da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte
Secretaria Nacional de Microempresa e Empresa de Pequeno Porte
Diretoria Nacional de Registro Empresarial e Integração
Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Nº DO PROTOCOLO (Uso da Junta Comercial)

NIRE (da sede ou filial, quando a sede for em outra UF)	Código da Natureza Jurídica	Nº de Matrícula do Agente Auxiliar do Comércio
53300025011	2054	

1 - REQUERIMENTO

ILMO(A). SR.(A) PRESIDENTE DA Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Nome: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A

(da Empresa ou do Agente Auxiliar do Comércio)

Nº FCN/REMP

DFN2427811874

requer a V.Sª o deferimento do seguinte ato:

Nº DE VIAS	CÓDIGO DO ATO	CÓDIGO DO EVENTO	QTDE	DESCRIÇÃO DO ATO / EVENTO
1	007			ATA DE ASSEMBLEIA GERAL EXTRAORDINARIA
		219	1	ELEICAO/DESTITUICAO DE DIRETORES
		019	1	ESTATUTO SOCIAL

BRASILIA
Local

29 Janeiro 2024
Data

Representante Legal da Empresa / Agente Auxiliar do Comércio:
Nome: _____
Assinatura: _____
Telefone de Contato: _____

2 - USO DA JUNTA COMERCIAL

☐ DECISÃO SINGULAR ☐ DECISÃO COLEGIADA

Nome(s) Empresarial(ais) igual(ais) ou semelhante(s):

☐ SIM ☐ SIM

_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____
_____ _____

☐ NÃO ___/___/_____ _____ ☐ NÃO ___/___/_____ _____
Data Responsável Data Responsável

Processo em Ordem
À decisão

___/___/_____
Data

_____
Responsável

DECISÃO SINGULAR

	2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐ Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)	☐	☐	☐	☐
☐ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.				
☐ Processo indeferido. Publique-se.				

___/___/_____ _____
Data Responsável

DECISÃO COLEGIADA

	2ª Exigência	3ª Exigência	4ª Exigência	5ª Exigência
☐ Processo em exigência. (Vide despacho em folha anexa)	☐	☐	☐	☐
☐ Processo deferido. Publique-se e arquive-se.				
☐ Processo indeferido. Publique-se.				

___/___/_____ _____ _____ _____
Data Vogal Vogal Vogal

Presidente da _____ Turma

OBSERVAÇÕES

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Capa de Processo

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
24/011.156-7	DFN2427811874	26/01/2024

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
525.929.526-91	CARLOS ALBERTO FREITAS	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A.
CNPJ nº 07.171.299/0001-96
NIRE 533.0002501-1

ATA DA ASSEMBLÉIA GERAL EXTRAORDINÁRIA REALIZADA EM 22 DE JANEIRO DE 2024.

DATA, HORÁRIO E LOCAL: Aos 22 de janeiro de 2024, às 10 horas, na sede da **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A.** ("Companhia"), localizada em Brasília, Distrito Federal, na SHN, Quadra 02, Bloco F, nº 87 – Salas 1713 a 1726, Asa Norte, CEP 70702-060.

CONVOCAÇÃO, PRESENÇA E QUÓRUM: Dispensada a convocação em virtude da presença de acionistas detentores da totalidade do capital social da Companhia, nos termos do artigo 124, § 4º, da Lei nº 6.404/76 ("Lei das Sociedades por Ações").

COMPOSIÇÃO DA MESA: Os trabalhos foram presididos pelo Sr. **CARLOS ALBERTO FREITAS**, escolhido por unanimidade de votos dentre os acionistas presentes, e secretariado pelo Sr. **EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR**, indicado pelo Presidente da Mesa.

ORDEM DO DIA: Reuniram-se os acionistas da Companhia para deliberar a respeito da seguinte ordem do dia: (i) exame, discussão e votação acerca da extinção do Conselho de Administração da Companhia; (ii) exame, discussão e votação da destituição e eleição de membros da Diretoria; (iii) discurssão e votação da ampla reforma e consolidação do Estatuto Social, incluindo uma reforma nas regras de governança da Companhia, em razão da extinção do Conselho de Administração e destituição e eleição de membros da Diretoria;

DELIBERAÇÃO: Instalada a assembleia e, após o exame e discussão da ordem do dia, os acionistas, por unanimidade de votos e sem quaisquer ressalvas, deliberaram o quanto segue:

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

(i) No âmbito da Extinção do Conselho de Administração

(a) aprovar a extinção do Conselho de Administração da Companhia, com a correspondente alteração do Estatuto Social para implementar a sua extinção e reformar as regras de governança da Companhia.

(b) Aprovar, em decorrência da deliberação acima, a alteração do Artigo 14 do Estatuto Social que passará a viger com a seguinte redação:

"Artigo 14. A administração da sociedade caberá a Diretoria."

(ii) No âmbito da Destituição e Eleição de Membros da Diretoria

(a) Considerando os termos dos artigos 122, inciso II, 142, inciso II e 143 da Lei nº 6.404 de 1976, passa a ser de competência privativa da Assembleia Geral eleger e destituir, a qualquer tempo os diretores da Companhia, de modo que deliberam por:

(a.i) Aprovar a destituição dos Diretores: ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA, brasileiro, casado sob o regime de comunhão parcial de bens, empresário, nascido em 19/09/1956, portador da cédula de identidade no 1.048.324-SSP/DF e inscrito no CPF/MF sob o nº 393.912.807-49, residente e domiciliado na SHIN QL 02, conjunto 07, casa 19, Brasília/DF, CEP: 71.510- 075; ELTON EDUARDO DE LIMA, brasileiro, casado sob o regime de comunhão parcial de bens, gestor de tecnologia da informação, nascido em 17/05/1983, portador da cédula de identidade no 114344062 - SSP RJ e inscrito no CPF/MF sob o nº 095.726.147-03, residente e domiciliado na SQS 213, Bloco G, apartamento 501, Brasília/DF, CEP: 70.292-070; e VÂNIA CRISTINA OBERGER AZEVEDO, brasileira, casada sob o regime de separação de bens, administradora, nascida em 31/12/1984, portadora da

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

cédula de identidade no 4156534- SSP/DF e inscrita no CPF/MF sob o nº 040.878.179-38, residente e domiciliada na SQSW 305, Bloco F, apto 512, Brasília/DF, CEP: 70.673-426; a contar desta data.

(a.ii.) Aprovar a nomeação dos Srs. CARLOS ALBERTO FREITAS, brasileiro, divorciado, engenheiro, nascido em 22/07/1965, portador da cédula de identidade nº MG-2.158.316, SSP — MG, e inscrito no CPF/MF sob o nº 525.929.526-91, residente e domiciliado a SHTN Trecho 1, Lote 2, Bloco H, Apto 437, Asa Norte, Brasília-DF, CEP nº 70.800-210; e EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR, brasileiro, casado sob o regime de comunhão universal de bens, analista de sistemas, nascido em 10/04/1976, portador da cédula de identidade nº M-6.230.709, SSP-MG, e inscrito no CPF/MF sob o nº 024.481.896-76, residente e domiciliado na Avenida das Araucárias, Lote 4530, nº 2, bloco G, apartamento 0101, Águas Claras, Brasília-DF, CEP: 71936-250 para ocuparem os cargos na Diretoria da Companhia com o mandato de 2 (dois) anos, abrangendo o intervalo de 22/01/2024 a 22/01/2026;

(b) Aprovar, em decorrência das deliberações acima, a alteração do *caput* do Artigo15 do Estatuto Social que passará a viger com a seguinte redação:

"Artigo 15. A Diretoria será composta por 1 (um) e no máximo 3 (três) Diretores, acionistas ou não, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral, com mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição.
(...) ."

(iii) <u>No âmbito da Ampla Reforma e Consolidação do Estatuto Social</u>

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

(a) Aprovar, em decorrência das deliberações acima, a ampla reforma e consolidação do Estatuto Social, o qual segue anexo ao presente instrumento para todos os efeitos legais, na forma do Anexo I (“Estatuto Social”), o qual será arquivado na sede da Companhia, registrado e publicado de forma eletrônica, sendo este último nos termos do artigo 294 da Lei nº 6.404/76, conforme alterado pela Lei Complementar 182/21.

ENCERRAMENTO: Nada mais havendo a tratar e inexistindo qualquer outra manifestação, foi encerrada a presente assembleia e lavrada esta ata, lida, aprovada e assinada por todos os presentes.

Brasília, 22 de janeiro de 2024.

ASSINATURAS:

MESA:

_____	_____
Carlos Alberto Freitas	**Emauri Gomes Gaspar Junior**
Presidente	Secretário

ACIONISTAS PRESENTES:

_____	_____
Carlos Alberto Freitas	**Emauri Gomes Gaspar Junior**

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Anexo I

ESTATUTO SOCIAL DA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

Estatuto Social Consolidado na AGE. de 22.01.2024

CAPÍTULO I
DENOMINAÇÃO, SEDE, PRAZO E OBJETO SOCIAL

Artigo 1º. A **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A.** é uma sociedade por ações regida pelo presente Estatuto Social e pelas disposições legais que lhe forem aplicáveis, especialmente pela Lei n° 6.404, de 15 de dezembro de 1976, e respectivas alterações.

Artigo 2º. A Companhia tem sua sede de foro em Brasília/DF, no SHN, Quadra 02, Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Asa Norte, CEP: 70702-060.

Artigo 3º. A Companhia tem tempo de duração indeterminado.

Artigo 4º. A Companhia terá por objeto social a prestação de serviços na área de informática, incluindo consultoria, desenvolvimento e manutenção de softwares e sistemas, tecnologia da informação; prestação de serviços de projetos, implantação, instalação, configuração, adequação da infraestrutura de redes lógica, elétrica e telefonia; prestação de serviços de provedor de aplicação na modalidade ASP, hospedagem de serviços de sistemas e de provedor de autenticação e conteúdo para usuário da Internet; prestação de serviços de locação de equipamentos de informática, copiadora e impressoras; prestação de serviços de outsourcing, terceirização e locação de mão de obra especializada; prestação de serviços de suporte técnico, implantação e gerenciamento de base de dados; prestação de serviços de teleatendimento, central de

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

atendimento a usuários (Help Desk) e central de relacionamento (ativo e receptivo); prestação de serviços de capacitação, desenvolvimento profissional e treinamento; venda e comercialização de software próprios e de terceiros; venda e comercialização de equipamentos e periféricos de informática.

Parágrafo Primeiro: A sociedade poderá, por deliberação da maioria dos acionistas, abrir filiais, agências e escritórios, em qualquer parte do território nacional ou no exterior.

Parágrafo Segundo: A Companhia possui as seguintes filiais:

1. Avenida Nilo Peçanha, n° 50, Sala 211, Centro, Rio de Janeiro/RJ, CEP: 20020-100, CNPJ/ME nº 07.171.299/0002-77 e NIRE 339.0121378-8 em 22/10/2012, com o objetivo social de prestação de serviços na área de informática, incluindo consultoria, desenvolvimento e manutenção de softwares e sistemas, tecnologia da informação; prestação de serviços de projetos, implantação, instalação, configuração, adequação da infraestrutura de redes lógica, elétrica e telefonia; prestação de serviços de provedor de aplicação na modalidade ASP, hospedagem de serviços de sistemas e de provedor de autenticação e conteúdo para usuário da Internet; prestação de serviços de locação de equipamentos de informática, copiadora e impressoras; prestação de Serviços de Outsourcing, terceirização e locação de mão de obra especializada; Prestação de serviços de suporte técnico, implantação e gerenciamento de Base de Dados; Prestação de serviços de teleatendimento, central de atendimento a usuários (Help Desk) e central de relacionamento (ativo e receptivo); Prestação de serviços de Capacitação, desenvolvimento profissional e treinamento; Venda e comercialização de softwares próprios e de terceiros; Venda e comercialização de equipamentos e periféricos de informática.

2. SRTV/Sul, Quadra 701, Bloco 1, nº 14, 4 º Andar, Asa sul, Brasília/DF, CEP: 70340-905, CNPJ/ME nº 07.171.299/0004-39 e NIRE 539.0031815-9 em 12/03/2013, com o objetivo social de escritório de apoio na prestação de serviços na área de informática, incluindo consultoria, desenvolvimento e manutenção de

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

softwares e sistemas, tecnologia da informação; prestação de serviços de projetos, implantação, instalação, configuração, adequação da infraestrutura de redes lógica, elétrica e telefonia; prestação de serviços de provedor de aplicação na modalidade ASP, hospedagem de serviços de sistemas e de provedor de autenticação e conteúdo para usuário da Internet; prestação de serviços de locação de equipamentos de informática, copiadora e impressoras; prestação de serviços de outsourcing, terceirização e locação de mão de obra especializada; prestação de serviços de suporte técnico, implantação e gerenciamento de base de dados; prestação de serviços de teleatendimento, central de atendimento a usuários (Help Desk) e central de relacionamento (ativo e receptivo); prestação de serviços de capacitação, desenvolvimento profissional e treinamento; venda e comercialização de softwares próprios e de terceiros; venda e comercialização de equipamentos e periféricos de informática, sem estoque, curso e treinamento no local, apenas escritório.

3. Rua Apolo, nº 181, Edifício Cais do Porto, salas 09, 10 e 11, Recife/PE, CEP: 50030-220, CNPJ/ME nº 07.171.299/0005-10 e NIRE 26900667658 em 12/03/2013, com o objetivo social de prestação de serviços na área de informática, incluindo consultoria, desenvolvimento e manutenção de softwares e sistemas, tecnologia da informação; prestação de serviços de projetos, implantação, instalação, configuração, adequação da infraestrutura de redes lógica, elétrica e telefonia; prestação de serviços de provedor de aplicação na modalidade ASP, hospedagem de serviços de sistemas e de provedor de autenticação e conteúdo para usuário da Internet; prestação de serviços de locação de equipamentos de informática, copiadora e impressoras; prestação de serviços de outsourcing, terceirização e locação de mão de obra especializada; prestação de serviços de suporte técnico, implantação e gerenciamento de base de dados; prestação de serviços de teleatendimento, central de atendimento a usuários (Help Desk) e central de relacionamento (ativo e receptivo); prestação de serviços de capacitação, desenvolvimento profissional e treinamento; venda e comercialização de softwares próprios e de terceiros; venda e comercialização de equipamentos e periféricos de informática.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

4. Avenida Eng. Luiz Berrini nº 1307, Condomínio Edifício Sudameris, Conjunto nºs 71 e 72, Cidade das Monções, São Paulo/SP, CEP: 04.571-010, CNPJ/ME nº 07.171.299/0006-09 e NIRE 35905436597 em 03/11/2017, com o objetivo social de prestação de serviços na área de informática, incluindo consultoria, desenvolvimento e manutenção de softwares e sistemas, tecnologia da informação; prestação de serviços de projetos, implantação, instalação, configuração, adequação da infraestrutura de redes lógica, elétrica e telefonia; prestação de serviços de provedor de aplicação na modalidade ASP, hospedagem de serviços de sistemas e de provedor de autenticação e conteúdo para usuário da internet; prestação de serviços de locação de equipamentos de informática, copiadoras e impressoras; prestação de serviços de outsourcing, terceirização e locação de mão-de-obra especializada; prestação de serviços de suporte técnico, implantação e gerenciamento de base de dados; prestação de serviços de teleatendimento, central de atendimento a usuários (Help Desk) e central de relacionamento (ativo e receptivo); prestação dos serviços de capacitação, desenvolvimento profissional e treinamento; venda e comercialização de software próprios e de terceiros; venda e comercialização de equipamentos e periféricos de informática.

CAPÍTULO II
CAPITAL SOCIAL E AÇÕES

Artigo 5º. O capital social da Companhia, totalmente subscrito e integralizado, é de R$ 50.000.000,00 (cinquenta milhões de reais) divididos em 500.000 (quinhentas mil) ações ordinárias nominativas, com valor nominal de R$ 100,00 (cem reais).

Parágrafo Primeiro: A titularidade das ações será evidenciada no Livro de Registro de Ações Nominativas da Companhia.

Parágrafo Segundo: As ações são indivisíveis em relação à Companhia e cada ação ordinária confere direito a 1 (um) voto nas Assembleias Gerais da Companhia.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Parágrafo Terceiro: Nos aumentos de capital social, as ações serão emitidas na proporção das espécies existentes, e cada acionista poderá subscrever ações na proporção de sua participação na Companhia, no prazo que for fixado pela Assembleia que deliberar sobre o aumento de capital.

Parágrafo Quarto: Mediante aprovação de acionistas representando a maioria do capital social, a Companhia poderá adquirir as próprias ações para efeito de cancelamento ou permanência em tesouraria ou posterior alienação, sem diminuição do capital social, para posteriormente aliená-las, observadas as normas legais e regulamentares em vigor.

CAPÍTULO III
ASSEMBLEIA GERAL

Artigo 6º. A Assembleia Geral reunir-se-á, ordinariamente, nos 4 (quatro) meses seguintes ao término de cada exercício social com o objetivo de (i) tomar as contas dos administradores da Sociedade e deliberar sobre as demonstrações financeiras da Sociedade; (ii) eleger os Diretores e os membros do Conselho Fiscal, quando for o caso; e (iii) decidir a respeito da destinação dos lucros e distribuição dos dividendos.

Artigo 7º. Sem prejuízo das disposições legais aplicáveis à convocação e instalação da Assembleia Geral, a convocação deverá ser feita por escrito, sendo válida a convocação por carta ou e-mail, com antecedência mínima de 8 (oito) dias, com comprovação de sua recepção pelos acionistas, acompanhada da ordem do dia contendo os assuntos e os documentos de suporte a serem submetidos e deliberados na respectiva Assembleia Geral. Qualquer assunto que não esteja expressamente incluído na ordem do dia não poderá ser abordado na Assembleia Geral, salvo se autorizado por todos os acionistas presentes.

Parágrafo Primeiro: As Assembleias Gerais serão convocadas por qualquer acionista ou grupo de acionistas que detenham acima de 10% (dez por cento) de participação no

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Capital votante da Sociedade, observadas as formalidades estabelecidas na lei aplicável e no presente Estatuto Social.

Parágrafo Segundo: A Assembleia Geral será presidida por 1 (um) acionista escolhido pela maioria de votos dos acionistas presentes, cabendo ao presidente da Assembleia convidar um dos presentes para secretariar os trabalhos.

Parágrafo Terceiro: O acionista poderá ser representado na Assembleia Geral por procurador devidamente constituído para este fim, devendo apresentar o instrumento de procuração com validade de 1 (um) ano, devendo ser acionista, administrador da Companhia ou advogado.

Parágrafo Quarto: As deliberações tomadas em Assembleia Geral serão lavradas em atas, que poderão ou não ser resumidas, a fim de que sejam registradas perante a Junta Comercial.

Artigo 8º. As deliberações da Assembleia Geral, ressalvadas as hipóteses especiais previstas em legislação aplicável, serão tomadas pelo voto favorável da maioria do capital social com direito a voto, não se computando os votos em branco, nos termos do art. 129 da Lei das Sociedades por Ações.

Artigo 9º. Serão matérias de competência da Assembleia Geral Ordinária, e dependerão da aprovação de acionistas representantes de mais de 51% (cinquenta e um por cento) das ações com direito a voto:
I – Aprovação das contas dos administradores, através do exame, discussão e votação das demonstrações financeiras;
II – Deliberação sobre a destinação do lucro líquido do exercício e a distribuição de dividendos;
III – Eleição dos administradores e os membros do conselho fiscal, quando for o caso, e definição de suas remunerações;
IV – Aprovação da correção da expressão monetária do capital social (artigo 167 da LSA).

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

V – Qualquer uma das matérias estabelecidas no artigo 10.

Artigo 10. Serão matérias de competência da Assembleia Geral Extraordinária, e dependerão da aprovação de acionistas representantes de mais de 51% (cinquenta e um por cento) das ações com direito a voto:

I – Reforma do Estatuto da Companhia que enseje alteração de quóruns de deliberação, competências das Assembleias Gerais e da Diretoria ou que altere as regras de convocação das Assembleias Gerais;

II – Qualquer alteração de estrutura de capital da Companhia, tais como criação ou extinção de ações preferenciais e/ou novas classes de ações, conversão de ações preferenciais em ordinárias e vice-versa, abertura de capital da Companhia, resgate de ações;

III – Emissão de bônus de subscrição, debêntures conversíveis em ações e quaisquer outros títulos e valores mobiliários que possam ser conversíveis em ações de emissão da Companhia;

IV – Emissão de debêntures, notas promissórias, certificados de recebíveis ou qualquer outro valor mobiliário, conversível ou não em ações, criado com o propósito de captar recurso para a Companhia;

V – A constituição de qualquer subsidiária ou controlada, a aquisição e/ou alienação de participação e/ou o aumento e/ou a redução de participação da Companhia em qualquer sociedade e joint venture;

VI – A celebração de qualquer acordo para a aquisição ou venda pela Companhia de qualquer parte do seu capital social ou dos ativos e empreendimentos de sua titularidade com valor superior a 1% (um por cento) do capital social, ou que em razão de sua natureza sejam essenciais à consecução do objeto social da Companhia;

VII – Qualquer operação de incorporação, incorporação de ações, fusão, cisão, aquisição, transformação ou liquidação da Companhia;

VIII – Realização de qualquer negócio, contrato ou operação entre a Companhia e qualquer dos Acionistas, suas Afiliadas ou Controladas, incluindo quaisquer

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Pessoas relacionadas com os Acionistas, inclusive cônjuges e quaisquer parentes até o 3° grau;

IX – A autorização aos administradores para declarar falência ou requerer recuperação judicial ou homologação de recuperação extrajudicial da Companhia;

X – A dissolução, liquidação, partilha ou cessação do estado de liquidação da Companhia;

XI – A alteração nos auditores, políticas contábeis e exercício financeiro da Sociedade;

XII - eleger e destituir os membros da Diretoria da Companhia, observando o disposto no Estatuto Social;

XIII - fiscalizar e auxiliar a gestão da Diretoria, examinar, a qualquer tempo, os livros e quaisquer documentos da Sociedade, solicitar informações com relação, incluindo mas não se limitando a contratos, acordos, memorandos e compromissos celebrados ou em vias de celebração e praticar quaisquer outros atos julgados necessários para o fiel cumprimento de aludida fiscalização;

XIV - deliberar a proposta da Diretoria quanto à realização de investimentos ou quaisquer despesas de capital (inclusive aquisição, arrendamento, concessão de uso ou locação de bens imóveis e equipamentos do acervo operacional), que tenham valor superior a 1,0% (um por cento) do Capital Social da Sociedade referente ao último exercício;

XVI – aprovar, revisar e fiscalizar dos planos e orçamentos econômicos – operacionais, financeiros e de execução de obras, anuais e plurianuais, preparados pela Diretoria;

XVII – aprovar a contratação de empresa de avaliação que será responsável por calcular o valor justo de mercado da Companhia, conforme o disposto no Acordo de Acionistas;

XVIII – aprovar o estabelecimento e fixação dos objetivos, da política e da orientação estratégica dos negócios da Sociedade; e

XIX – aprovar o Orçamento Anual e o Plano Estratégico de Administração Anual ou Plurianual.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Artigo 11. A Assembleia Geral somente se instalará em primeira convocação com a presença de acionistas que representem 2/3 (dois terços), no mínimo, do capital com direito a voto, mas poderá instalar-se em segunda com qualquer número.

Artigo 12. Aplicar-se-á o disposto na Lei 6.404/76 no tocante às matérias que dão direito de retirada ao acionista dissidente e a forma de reembolso do valor de suas ações.

Parágrafo Único: O reembolso ao qual se refere o Art. 12, acima, será realizado por meio da avaliação da Companhia com base no Patrimônio Líquido da Sociedade referente ao último exercício avaliação da Companhia, conforme o Acordo de Acionistas.

Artigo 13. A Assembleia Geral reunir-se-á extraordinariamente sempre que os interesses sociais exigirem.

CAPÍTULO IV
ADMINISTRAÇÃO

Artigo 14. A administração da sociedade caberá a Diretoria.

SEÇÃO I – DA DIRETORIA

Artigo 15. A Diretoria será composta por 1 (um) e no máximo 3 (três) Diretores, acionistas ou não, eleitos e destituíveis a qualquer tempo pela Assembleia Geral, com mandato de 2 (dois) anos, sendo permitida a reeleição.

Parágrafo Primeiro: Findo o prazo de gestão, os diretores permanecerão no exercício dos respectivos cargos até investidura dos novos diretores.

Parágrafo Segundo: Compete aos Diretores isoladamente:

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

(i) Representar a Companhia em assembleias gerais de acionistas e/ou de quotistas de sociedades da qual a Companhia faça parte, após definição em conjunto do representante dos Diretores;

(ii) Dirigir a administração e gestão dos negócios, orientando os trabalhos dos Superintendentes;

(iii) Acompanhar as metas orçamentárias da Companhia; exercer o controle dos bens patrimoniais e promover a gestão contábil-fiscal da Companhia e de suas controladas;

(iv) Coordenar as atividades das áreas internas e da operação de contratos, bem como supervisionar Superintendes e Gestores;

(v) Organização e estruturação de canais de comunicação com clientes e outros contratantes;

(vi) Convocar e instalar as reuniões de Superintendência e Gestão;

(vii) Comercialização, aquisição, distribuição e representação dos produtos da sociedade;

(viii) Preparar as demonstrações financeiras, gerir a contabilidade e administrar a tesouraria da Companhia em atendimento às determinações legais vigentes; e

(ix) Elaborar relatórios de natureza financeira e prestar informações relativas à sua área de competência aos órgãos da Companhia.

Parágrafo Terceiro: Compete aos Diretores em conjunto:

(i) Elaborar o planejamento estratégico da Companhia e supervisionar as atividades e metas estratégicas;

(ii) Prestar contas junto aos acionistas, atuando nos assuntos institucionais da Companhia, dirigir o desenvolvimento de inovações e novos negócios, analisar e aprovar recomendações da Assembleia Geral sobre o planejamento estratégico da Companhia;

(iii) Planejar, coordenar, dirigir e administrar todas as atividades da Sociedade, exercendo as funções executivas e decisórias;

(iv) Exercer a supervisão geral de todos os negócios da Sociedade, coordenando e orientando as atividades dos demais superintendentes;

(v) Convocar e instalar as reuniões de Diretoria;

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

(vi) Atos relativos à área de negociação e celebração de parcerias;

(vii) Planejar, implementar e coordenar a política financeira da Companhia, além de organizar, elaborar e controlar o orçamento da Companhia;

(viii) Orientar a Companhia na tomada de decisões que envolvam riscos de qualquer natureza (financeira, operacional, comercial, dentre outros);

(ix) Planejar e executar políticas de gestão; e

(x) Praticar todos os atos necessários ao funcionamento regular da Companhia e submeter à Assembleia Geral os assuntos que julgarem necessários.

Parágrafo Quarto: Compete a qualquer membro da Diretoria, além de exercer os poderes e atribuições conferidos pelo presente Estatuto, cumprir outras funções que vierem a ser fixadas pela Assembleia Geral..

Artigo 16. A Diretoria reunir-se-á sempre que o interesse social o exigir.

Parágrafo Primeiro: As reuniões serão realizadas trimestral pelos Diretores, em dia a ser definido, e suas deliberações deverão ser tomadas pela maioria de seus membros.

Parágrafo Segundo: Ao término da reunião, deverá ser lavrada ata, a qual deverá ser assinada por todos os Diretores presentes à reunião e, posteriormente, transcrita no Livro de Registro de Atas da Diretoria da Companhia.

Artigo 17. Compete aos membros da Diretoria a representação da Sociedade, ativa e passivamente, em juízo ou fora dele, e o uso da denominação social, sempre com observância das diretrizes, metas e resoluções das Assembleias Gerais, do previsto neste Estatuto e das disposições legais aplicáveis.

Artigo 18. A Sociedade poderá ser representada isoladamente por 1 (um) diretor, única e exclusivamente, para a prática dos seguintes atos:

I. Representação comercial da sociedade em processos de compras públicas e privadas, participação em concorrências públicas, pregão eletrônico e

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

presencial, Requisições de informação (RFI) e Requisições de Proposta (RFP), incluindo a oferta de lances, formulação de impugnações e recursos administrativos e judiciais;

II. Assinatura de contratos comerciais, cujos compromissos assumidos sejam inferiores a 20% (vinte por cento) do capital social;

III. Dar quitação aos recebimentos, limitados a 20% (vinte por cento) do capital social, por operação;

IV. Representar a sociedade perante os órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, Autarquias e Sociedades de Economia Mista, incluindo, mas não se limitando a Secretaria da Receita Federal do Brasil, Ministério da Previdência Social (INSS), Caixa Económica Federal (FGTS), Banco Central do Brasil, Administração Regional de Brasília, Cartório do Distrito Federal e Estados, Conselho Regional de Contabilidade/DF, Conselhos de Classe Profissionais, Secretaria de Estado de Fazenda do Distrito Federal — Divisão da Receita Federal do Brasil, Delegacia de Obrigações Tributárias, Administrações Regionais (Alvará de Funcionamento), Junta Comercial do Distrito Federal e Estados, SICAF, Departamento Nacional de Trânsito, DETRAN/DF, Companhias de Gás, Água, Luz, Telefone.

V. Representação trabalhista da sociedade, podendo admitir, demitir, fixar ordenados e atribuições, promover alterações e nomear prepostos ou representá-la junto à superintendência regional do trabalho, todas as instâncias da justiça trabalhista, sindicatos, Caixa Económica Federal/FGTS, INSS e Receita Federal do Brasil;

VI. Movimentação de contas bancárias (internet, cartão magnético, solicitação e emissão de cheques, autorização de pagamento, TED, DOC, transferências, movimentação da internet, movimentação com cartão magnético) limitadas a 20% (vinte por cento) do capital social, por operação;

VII. Contratos comerciais de quaisquer valores onde a sociedade assume o papel de contratada;

VIII. Contratos comerciais, cujos compromissos assumidos sejam inferiores a 20% (vinte por cento) do capital social;

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

IX. Dar quitação aos recebimentos, limitados a 20% (vinte por cento) do capital social, por operação, com os arquivos do suporte documental;

X. Conferir poderes para constituir advogados, com os poderes da cláusula "ad judicia" para o foro em geral, em qualquer Juízo, Instância ou Tribunal, para propor contra quem de direito as ações competentes, e defender os interesses da sociedade;

XI. Assumir dívidas, limitadas a 5% (cinco por cento) do capital social;

Artigo 19. A Sociedade poderá ser representada isoladamente por 2 (dois) diretores, única e exclusivamente, para a prática dos seguintes atos:

I. Contratos comerciais, cujos compromissos assumidos sejam inferiores a 50% (cinquenta por cento) do capital social;

II. Dar quitação aos recebimentos, limitados a 50% (cinquenta por cento) do capital social, por operação, com os arquivos do suporte documental;

III. Movimentação de contas bancárias (internet, cartão magnético, solicitação e emissão de cheques, autorização de pagamento, TED, DOC, transferências, movimentação da internet, movimentação com cartão magnético) limitadas a 50% (cinquenta por cento) do capital social, por operação;

IV. Assumir dívidas, limitadas a 50% (cinquenta por cento) do capital social;

V. A celebração de contratos bancários, tomada de empréstimos, com ou sem o oferecimento de garantias reais, abertura e movimentação de contas bancárias, emissão de cheques, notas promissórias, emissão, aceite e endosso de outros títulos de crédito de interesse social.

VI. contratar e distratar a auditoria independente da Companhia, se houver;

VII. aprovar a contratação de empréstimos, financiamento ou a constituição de dívidas, inclusive a outorga de qualquer garantia (real ou fidejussória) ou outros instrumentos que gerem dívidas ou obrigações, desde que em favor da Sociedade e relacionados à execução e viabilização de seus objetivos sociais em valor superior aos previstos no Estatuto Social;

VIII. autorizar a criação ou o encerramento de filiais, armazéns, lojas, escritórios ou outras instalações em qualquer parte do país ou no exterior;

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Artigo 20. Para todos os demais atos em que os valores envolvidos sejam superiores aos indicado nos artigos 18 e 19, por operação, e/ou os atos não tenham sido estabelecidos neste artigo, a deliberação deverá ser tomada em Assembleia Geral, no rito do quanto previsto no Capítulo III e quórum do art. 10.

Parágrafo Primeiro: A sociedade não pode ser usada em atos ou operações estranhas ao objetivo social, bem como conceder avais, abonos, endossos ou fianças de favor, alheios aos interesses da sociedade, seja em favor de qualquer dos acionistas, diretores ou de terceiros.

Parágrafo Segundo: São vedados e serão nulos de pleno direito os atos praticados pelos membros da Diretoria e procuradores da Sociedade em contrariedade ou com inobservância ao disposto neste Estatuto, que sejam estranhos ao objeto social e aos negócios da Companhia, bem como os atos de mera liberalidade.

Art. 21. A nomeação de procuradores far-se-á por instrumento assinado pelos Diretores em conformidade com as regras de governança deste Estatuto. O instrumento de mandato deverá conter poderes específicos, limites de competência do mandatário e ser outorgado por prazo determinado, que não poderá jamais exceder o prazo de 1 (um) ano, com exceção dos mandatos concedidos para fins judiciais ou processos administrativos, os quais não terão prazo de validade.

Artigo 22. Ocorrendo vaga no cargo de Diretor, a Assembleia Geral elegerá substituto pelo prazo restante do mandato.

CAPÍTULO V
CONSELHO FISCAL

Artigo 23. A Companhia terá um Conselho Fiscal que funcionará em caráter não permanente, com seus membros eleitos e reeleitos pela Assembleia Geral, a qual deverá instalar o Conselho Fiscal a pedido dos acionistas detentores de pelo menos 10% (dez por cento) da totalidade das ações ordinárias da Companhia.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Parágrafo Único: A remuneração dos membros do Conselho Fiscal será estabelecida pela Assembleia Geral de Acionistas que os eleger, observado o limite legal.

Artigo 24. O Conselho Fiscal será composto por 3 (três) membros efetivos e 3 (três) suplentes, acionistas ou não, residentes no País, sendo admitida a reeleição. Nos exercícios sociais em que a instalação do Conselho Fiscal for solicitada, a Assembleia Geral elegerá seus membros e indicará um deles para o cargo de Presidente do Conselho Fiscal, bem como estabelecerá a respectiva remuneração, sendo que o mandato dos membros do Conselho Fiscal terminará na data da primeira Assembleia Geral Ordinária realizada após sua instalação.

Parágrafo Primeiro: Na hipótese de vacância ou impedimento de membro efetivo, convocar-se-á o respectivo suplente.

Parágrafo Segundo: As deliberações do Conselho Fiscal serão tomadas por maioria de votos, sendo consignadas em ata de reunião, obrigatoriamente levadas a registro.

CAPÍTULO VI
EXERCÍCIO SOCIAL, BALANÇO E LUCROS

Artigo 25. O exercício social iniciar-se-á em 1º de janeiro e terminará no dia 31 de dezembro de cada ano.

Artigo 26. Ao fim de cada exercício social serão levantadas as demonstrações financeiras previstas nas disposições legais em vigor.

Parágrafo Único: Os órgãos de administração da Companhia poderão declarar dividendos à conta de lucros ou de reservas de lucros, apurados em demonstrações financeiras anuais, semestrais ou trimestrais, que serão considerados antecipação do dividendo mínimo.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Artigo 27. Do resultado de cada exercício social serão deduzidos, antes de qualquer participação, os eventuais prejuízos acumulados e a provisão para o Imposto de Renda.

Artigo 28. Do lucro líquido do exercício, aplicar-se-ão 5% (cinco por cento) na constituição da Reserva Legal, que não excederá de 20% (vinte por cento) do capital social, observado o disposto no Parágrafo 1º do Art. 193 da Lei das Sociedades por Ações.

Parágrafo Único: O lucro líquido ajustado, nos termos do Art. 202, inciso I, alínea "a", da Lei das Sociedades por Ações, terá a seguinte destinação:

I. Aos acionistas um dividendo obrigatório não inferior a 30% (trinta por cento);
II. À Reserva de Realização de Investimentos um percentual necessário para cumprir com o previsto no Plano de Negócios e no Orçamento Anual vigentes; e
III. O valor remanescente, após a destinação prevista em "I" e "II" acima e a destinação da Reserva Legal, aos Acionistas, como dividendo.

Artigo 29. Fica facultado à Companhia o levantamento de balanços trimestrais e/ou semestrais; havendo lucro em tais balanços e no balanço anual, poderá haver distribuição de dividendos, observadas as disposições da lei, por deliberação prévia da Assembleia Geral.

Artigo 30. Os Diretores poderão pagar ou creditar juros sobre o capital próprio, *ad referendum* da Assembleia Geral que apreciar as demonstrações financeiras relativas ao exercício social em que tais juros forem pagos ou creditados, sempre como antecipação do dividendo mínimo obrigatório.

Artigo 31. A Companhia poderá efetuar o pagamento de juros sobre capital próprio a crédito de dividendos anuais ou intermediários.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

CAPÍTULO VII
LIQUIDAÇÃO

Artigo 32. A Companhia entrará em liquidação nos casos previstos em lei, competindo à Assembleia Geral estabelecer o modo de liquidação, eleger os liquidantes e o Conselho Fiscal que deverão funcionar no período de liquidação.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 33. A Assembleia Geral poderá suspender o exercício dos direitos, inclusive de voto, do acionista que deixar de cumprir obrigação imposta pela lei, sua regulamentação ou por este Estatuto.

Parágrafo Primeiro: A suspensão do exercício dos direitos poderá ser deliberada pela Assembleia Geral em qualquer reunião, ordinária ou extraordinária, em que a matéria constar da ordem do dia.

Parágrafo Segundo: Os acionistas que representem 5% (cinco por cento), no mínimo, do capital social, poderão convocar Assembleia Geral quando os administradores não atenderem, no prazo de 15 (quinze) dias, o pedido de convocação que apresentarem, com a indicação do descumprimento de obrigação a ser tratada e da identidade do acionista inadimplente.

Parágrafo Terceiro: Caberá à Assembleia Geral que aprovar a suspensão dos direitos políticos do acionista também estabelecer, além de outros aspectos, o alcance e o prazo da suspensão, sendo vedada a suspensão dos direitos de fiscalização e de pedido de informações assegurados em lei.

Parágrafo Quarto: A suspensão de direitos cessará logo que cumprida a obrigação.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Artigo 34. Os bens de natureza intelectual, tais como: privilégios, patentes, marcas e outros direitos, incluindo direitos autorais sobre documentos, tecnologias e programas de computador desenvolvidos pelos acionistas, diretores, empregados e/ ou contratados pertencerão à sociedade, que os incorporará como ativos na forma da lei.

Artigo 35. Os acionistas e diretores, enquanto permanecerem na sociedade ou após a saída da sociedade, comprometem-se em manter o mais completo e absoluto sigilo sobre as "Informações Confidenciais", incluindo dados, processos, fórmulas, códigos fontes, programas de computadores, materiais, pormenores, informações, documentos, especificações técnicas, propostas comerciais e inovações da sociedade ou de seus clientes, de que venha a ter conhecimento ou acesso, ou que lhe venham a ser confiadas.

Artigo 36. Em tudo o que for omisso o presente Estatuto Social, serão aplicadas as disposições do Acordo de Acionistas, Lei das Sociedades por Ações e às demais normas aplicáveis ao funcionamento do mercado de capitais em geral.

Artigo 37. Todas e quaisquer dúvidas, questões e controvérsias em geral dos acionistas e/ou da Companhia e/ou entre eles relativas ao presente Estatuto Social serão submetidas ao Centro de Arbitragem e Mediação da Câmara de Comércio Brasil-Canadá (CAM-CCBC), com renúncia de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

Estatuto Social Consolidado na AGE. de 22.01.2024.

Brasília/DF, 22 de janeiro de 2024

_____ _____

Carlos Alberto Freitas
Presidente

Emauri Gomes Gaspar Junior
Secretário

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Anexo II

TERMO DE POSSE

Aos 22 dias do mês de janeiro de 2024, ás dez horas, na sede da **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A**, sociedade anônima de capital fechado, com sede estabelecida na SHN, Quadra 02, Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70702-060, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 07.171.299/0001-96 ("Companhia"), **CARLOS ALBERTO FREITAS**, brasileiro, divorciado, engenheiro, nascido em 22/07/1965, portador da cédula de identidade nº MG-2.158.316, SSP — MG, e inscrito no CPF/MF sob o nº 525.929.526-91, residente e domiciliado a SHTN Trecho 1, Lote 2, Bloco H, Apto 437, Asa Norte, Brasília-DF, CEP nº 70.800-210, aceitou a nomeação e tomou posse como Diretor da Sociedade, para um mandato de 2 (dois) anos, abrangendo o intervalo de 22/01/2024 a 22/01/2026.

O Sr. Carlos Alberto Freitas, declara, sob as penas da lei, que não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da sociedade e nem condenado ou sob efeitos de condenação, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. Declara ainda estar ciente do artigo 147 da Lei 6.404/76.

Para que produza os devidos efeitos legais, o empossado assina o presente Termo.

Brasília, 22 de janeiro de 2024

_____

CARLOS ALBERTO FREITAS

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Anexo III

TERMO DE POSSE

Aos 22 dias do mês de janeiro de 2024, ás dez horas, na sede da **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S.A**, sociedade anônima de capital fechado, com sede estabelecida na SHN, Quadra 02, Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Asa Norte, Brasília-DF, CEP: 70702-060, inscrita no CNPJ-MF sob o nº 07.171.299/0001-96 ("Companhia"), **EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR**, brasileiro, casado sob o regime de comunhão universal de bens, analista de sistemas, nascido em 10/04/1976, portador da cédula de identidade nº M-6.230.709, SSP-MG, e inscrito no CPF/MF sob o nº 024.481.896-76, residente e domiciliado na Avenida das Araucárias, Lote 4530, nº 2, bloco G, apartamento 0101, Águas Claras, Brasília-DF, CEP: 71936-250, aceitou a nomeação e tomou posse como Diretor da Sociedade, para um mandato de 2 (dois) anos, abrangendo o intervalo de 22/01/2024 a 22/01/2026.

O Sr. Emauri Gomes Gaspar Junior, declara, sob as penas da lei, que não estar impedido, por lei especial, de exercer a administração da sociedade e nem condenado ou sob efeitos de condenação, a pena que vede, ainda que temporariamente, o acesso a cargos públicos; ou por crime falimentar, de prevaricação, peita ou suborno, concussão, peculato; ou contra a economia popular, contra o sistema financeiro nacional, contra as normas de defesa da concorrência, contra as relações de consumo, a fé pública ou a propriedade. Declara ainda estar ciente do artigo 147 da Lei 6.404/76.

Para que produza os devidos efeitos legais, o empossado assina o presente Termo.

Brasília, 22 de janeiro de 2024

_____

EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Documento Principal

Identificação do Processo		
Número do Protocolo	Número do Processo Módulo Integrador	Data
24/011.156-7	DFN2427811874	26/01/2024

Identificação do(s) Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
525.929.526-91	CARLOS ALBERTO FREITAS	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		

024.481.896-76	EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

TERMO DE AUTENTICAÇÃO - REGISTRO DIGITAL

Certifico que o ato, assinado digitalmente, da empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, de CNPJ 07.171.299/0001-96 e protocolado sob o número 24/011.156-7 em 26/01/2024, encontra-se registrado na Junta Comercial sob o número 2492582, em 29/01/2024. O ato foi deferido eletronicamente pelo examinador GABRIELA DE SALES JARDIM.

Certifica o registro, a Secretária-Geral, Luciana Stefane de Almeida Dionisio. Para sua validação, deverá ser acessado o sitio eletrônico do Portal de Serviços / Validar Documentos (https://portalservicos.jucis.df.gov.br/Portal/pages/imagemProcesso/viaUnica.jsf) e informar o número de protocolo e chave de segurança.

Capa de Processo

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
525.929.526-91	CARLOS ALBERTO FREITAS	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		

Documento Principal

Assinante(s)		
CPF	Nome	Data Assinatura
525.929.526-91	CARLOS ALBERTO FREITAS	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		
024.481.896-76	EMAURI GOMES GASPAR JUNIOR	29/01/2024
Assinado utilizando assinaturas avançadas gov.br ITI		

Data de início dos efeitos do registro (art. 36, Lei 8.934/1994): 22/01/2024

Documento assinado eletronicamente por GABRIELA DE SALES JARDIM, Servidor(a) Público(a), em 29/01/2024, às 18:26.

A autencidade desse documento pode ser conferida no portal de serviços da jucisdf informando o número do protocolo 24/011.156-7.

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal

O ato foi assinado digitalmente por :

Identificação do(s) Assinante(s)	
CPF	Nome
024.963.361-28	LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO

Brasília. segunda-feira, 29 de janeiro de 2024

Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal
Certifico registro sob o nº 2492582 em 29/01/2024 da Empresa CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A, CNPJ 07171299000196 e protocolo DFN2427811874 - 26/01/2024. Autenticação: C9E222C147D4D4CA774B867CE813932E5413CB4. Luciana Stefane de Almeida Dionisio - Secretária-Geral. Para validar este documento, acesse http://jucis.df.gov.br e informe nº do protocolo 24/011.156-7 e o código de segurança AbM5
Esta cópia foi autenticada digitalmente e assinada em 30/01/2024 por Luciana Stefane de Almeida Dionisio Secretária-Geral.
LUCIANA STEFANE DE ALMEIDA DIONISIO
SECRETÁRIA-GERAL

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO DE MOVIMENTACAO : PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT

Cliente:

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta :

nº 0004/2025

Data:

30 de maio de 2025

Proposta Comercial

Transformamos e inovamos as operações de TI em apenas 30 dias

Quem Somos

"Promovemos inovação em 30 dias, permitindo que as operações de TI acelerem a entrega de demandas e projetos estratégicos e de visibilidade."

A Central IT se dedica a promover a transformação digital, impactando positivamente clientes, sociedade, colaboradores e acionistas com o foco em resultados. Por meio de soluções avançadas de hiperautomação e transformação digital, ajudamos empresas a modernizar suas operações e a criar oportunidades para o sucesso.

Somos a desenvolvedora da solução **CITSmart X**, que conta com 21 processos certificado pela PinkVERIFY, oferecendo a confiança e a excelência necessária para a transformar seus desafios tecnológicos em conquistas significativas.

20 anos
de atuação no mercado

+ 2 Mil Colaboradores
inovando em tecnologia

+ 300 Milhões
em faturamento

6 Filiais
atuando em negócios

+ 200
contratos ativos

+ 1 Milhão
soluções gerenciadas / dia

+ 900 APIs
integradoras

Principais Clientes

CentralIT
Tecnologia em Negócios

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA CIENCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA CULTURA
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DO TURISMO
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

DATASUS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS

STF
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

STJ
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SENADO FEDERAL

TCU

POLÍCIA FEDERAL

ANAC
Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil

ANTT
AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Bancorbrás

Enap

GSI Creos

ibram
instituto brasileiro de museus

ICMBio
INSTITUTO CHICO MENDES
MMA

INCA

INFRAERO

PREFEITURA DE SÃO PAULO

Tracbel

GDF

MPMA
Ministério Público do Estado do Maranhão

ati
Agência Estadual de Tecnologia da Informação

Prefeitura de Manaus

GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

FUNCEF

JARDIM BOTÂNICO
RIO DE JANEIRO
DESDE 1808

DER DF

Universidade Federal Fluminense

GOVERNO DO MARANHÃO

Prefeitura de Salvador

Semob GDF

PGFN
PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL

GRUPO MARISTA

GASSI ÓTICAS
O SHOPPING DOS ÓCULOS

nita
ALIMENTOS

EMBRAPII

CCAB
by invivo

Tracbel

SGB
SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL

COPEL
Pura Energia

CNA

FUB
UnB

INSTITUTO FEDERAL
Pernambuco

TRE-SP

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**30 de maio de 2025**

Contratada – Central IT Tecnologia da Informação S/A

Endereço:	SHN – Quadra 02 – Bloco F – Ed. Executive Office Tower – 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70.702-906 – Brasília-DF
Fone/ Fax:	(61) 3030-4000
Endereço Eletrônico:	comercial@centralit.com.br
CNPJ/MF:	07.171.299/0001-96
Inscrição Est. GDF:	07.462.972/001-46
Banco:	BANCO DO BRASIL S/A (001)
Agência:	3382-0
Conta Corrente:	115.765-5

Responsável Legal - Diego Rodrigues Nobre

Nacionalidade:	Brasileiro
Naturalidade:	Brasília/DF
Estado Civil:	Casado
Profissão:	Empresário
CPF:	034.605.661-67
Carteira Identidade:	2.687.183 SSP-DF
Cargo:	Chief Sales Officer
Telefone:	(61) 3030-4000
Domicílio:	Brasília-DF

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**30 de maio de 2025**

Documento Confidencial

As informações coletadas neste documento deverão ser armazenadas para a contratação do serviço solicitado e usadas exclusivamente para esse fim, nos termos dispostos pela Lei Gral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, incluindo-se, mas não limitando-se à proteção, segurança e sigilo. Salienta-se que os dados deverão ser salvaguardados e deverão ser eliminados após o prazo de validade ou após determinação legal.

Este documento é parte integrante da metodologia de projetos da CENTRAL IT e destina-se, somente, para finalidade indicada.

As informações nele existentes são para conhecimento e uso confidencial dos destinatários abaixo explicitados, sendo seu sigilo protegido por lei e seu uso regulado por política interna específica da Central IT.

É proibida a sua publicação ou reprodução, em qualquer forma, sem autorização por escrito da CENTRAL IT.

Não é o destinatário deste documento?

Por favor, desconsidere e entre em contato conosco. A leitura, cópia e/ou divulgação por sua parte, sem autorização por escrito da CENTRAL IT, são indevidas e terminantemente proibidas.

Independentemente de você ser ou não destinatário deste documento, qualquer uso impróprio será tratado pela legislação em vigor e/ou pelas normas internas da Central IT.

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**30 de maio de 2025**

PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA_Nº 0004/0000/2025_PU_CENTRALIT.

Conforme solicitação de Vossa Senhoria, apresentamos a seguir nossa Proposta Comercial relativo a "Prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo".

VALOR PROPOSTO

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor mês / Unitário	Valor Unitário Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.913,52
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							**R$ 4.836.580,72**

VALOR DA PROPOSTA POR EXTENSO (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e oitenta reais e setenta e dois centavos).

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**30 de maio de 2025**

VALIDADE DA PROPOSTA

Declaramos que esta proposta de preços tem validade de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

CONDIÇÕES GERAIS

Declaramos que cumpriremos a Garantia Técnica de 12 (doze) meses.

Declaramos que nos valores propostos já estam incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

Reafirmando nossa presteza em vos atender, colocamo-nos à disposição de V.S. para informações adicionais.

Atenciosamente,

Diego R Nobre

Chief Sales Officer

Central IT

CentralIT
Tecnologia em Negócios

www.centralit.com.br

comercial@centralit.com.br @central_it

Brasília

SHN, Qd 2, Executive Office Tower, 17º Andar, 70702-906

+55 61 3030-4000

Central de Atendimento

SRTS, Qd 701, bloco I, Ed. Palácio da Imprensa, 4º Andar

+55 61 3247-3100

Recife

Rua do Apolo, 181, Bairro do Recife, 50.030-250

+55 81 3128-9550

São Paulo

Av. Engº Luiz Carlos Berrini, 1297, Ed. Sudameris, 7º andar. Brooklyn, 04571-932

+55 11 4862-3500

Rio de Janeiro Avenida

Nilo Peçanha, nº50, Sala 211, Centro, 20020-100

+55 21 3513-3300

Dallas

9330 LBJ Fwy

Dallas, TX 75243

+1 (469) 987-5643

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-COF - 17252025

(*) Documento assinado eletronicamente por **TATIANA ALVES DE PAULA** em **29 de Maio de 2025 às 16:08 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-COF-17252025, **Código de Validação**: EE334B2A67.

Coordenadoria de Orçamento e Finanças

DESPACHO-COF - 17252025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: EE334B2A67

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Ao Diretor Geral,

Tratam os autos de despesa com Service Desk, classificada, de acordo com as normas orçamentárias vigentes, conforme o quadro a seguir:
Unidade Orçamentária: 07101 - Procuradoria Geral de Justiça

Função: 3 - Essencial à Justiça
Subfunção: 091 – Defesa da Ordem à Justiça
Programa: 0337 – Gestão de Ações Essenciais à Justiça
Ação: 2963.0000 – Coordenação das Ações Essenciais à Justiça
Subação: 023601 – Informática
Natureza de Despesa: 3390 - Despesas Correntes - Outras Despesas Correntes
Fonte: 1.5.00.000000
Fonte: 1.7.90.000000

A despesa em tela tem compatibilidade com o Plano Plurianual e com a Lei de Diretrizes Orçamentárias, além de adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual nº 12.466, de 27/12/2024, e seus créditos adicionais que fixaram, durante o exercício de 2025, o montante de até R$ 15.500.000,00 para a subação acima mencionada, e que, após dedução desta e de outras demandas, apresenta, nesta data, saldo de R$ 146.853,13.

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 29/05/2025 às 16:08 h (*)

TATIANA ALVES DE PAULA
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: 1658/1694 e-mail: cof@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-SEAF - 18262025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **29 de Maio de 2025 às 12:12 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-SEAF-18262025, **Código de Validação**: 2AEE85A06F.

Secretaria Administrativo-Financeira

DESPACHO-SEAF - 18262025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 2AEE85A06F

Assunto: Dispensa de Licitação - Serviços de Tecnologia da Informação (TI)
Interessado: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

Tendo em vista a solicitação de contratação emergencial da empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, visando a prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão - MP/MA, por 12 (doze) meses, mediante Dispensa de Licitação, no valor total estimado de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, conforme solicitação da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação, anexos MEMO-CMTI e TERMO DE REFEREÌ,NCIA, encaminhem-se os autos às Unidades abaixo apontadas, para as seguintes providências:

1. **Coordenadoria de Orçamento e Finanças**, para informar se há dotação orçamentária suficiente para custear a despesa;
2. **Comissão Permanente de Licitação**, para enquadramento legal da despesa e elaboração da minuta contratual;
3. **Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação**, para ciência e manifestação acerca da minuta;
4. **Assessoria Técnica da Administração**, para análise e manifestação acerca da regularidade processual;

Por fim, retornem os autos a esta SEAF, para análise e manifestação da **Assessoria Jurídica**.

assinado eletronicamente em 29/05/2025 às 12:12 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR DE SECRETARIA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

Documento Administrativo: DESPACHO-DG - 34652025

(*) Documento assinado eletronicamente por **RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA** em **29 de Maio de 2025 às 10:46 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: DESPACHO-DG-34652025, **Código de Validação**: 72A037F3C2.

Diretoria Geral

DESPACHO-DG - 34652025
(relativo ao Processo 106342025)
Código de validação: 72A037F3C2

Assunto: Solicitação de contratação emergencial, por dispensa de licitação para contratação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.
Interessado: CMTI

Trata-se de processo administrativo, no qual a CMTI, por meio do MEMO-CMTI 63-2025, considerando que em 23 de junho de 2025 finda a vigência do Contrato n.º 42/2024, celebrado com a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA (CNPJ 86.703.337/0001-80), **solicita a contratação emergencial, por dispensa de licitação**, fundamentada no art. 75, inciso VIII da Lei Federal 14.133/21, no ATOREG – 472021 e na INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 67, de 8 de julho de 2021, pelo período de 12 (doze) meses, **para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk,** com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TI, conforme condições, detalhamento, quantidades e exigências estabelecidas nos documentos de planejamento da contratação e termo de referência em anexo. O valor estimado da contratação, com base na proposta apresentada, é de R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos).

Ante ao exposto, determino o encaminhamento destes autos à **Diretoria da Secretaria Administrativo-Financeira (SEAF)** para conhecimento e instrução junto aos setores competentes.

assinado eletronicamente em 29/05/2025 às 10:46 h (*)

RIVEMBERG RIBEIRO DA SILVA
TÉCNICO MINISTERIAL
DIRETOR-GERAL EM EXERCÍCIO

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 62024

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

NOT-CMTI - 62024
Código de validação: 7E564C267A

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de cláusulas contratuais e requisitos técnicos contidos no termo de referência, a saber:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS
(...)
4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:
4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.
4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:
4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.
4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:
4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;
4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;
4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;
4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;
4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.
5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.
6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.
7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo
CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

CONTRATADA,
amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do
descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.
8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:
8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;
8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;
9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.
10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.
11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.
12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.
13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei no 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento das circunstâncias que estão impactando a execução dos serviços:

1. Descumprimento do item 5.5 do Termo de Referência que trata dos Requisitos de Segurança, especificamente em seu subitem 5.5.1, que dispõe nos seguintes termos: "A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, **o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE**". Apesar da equipe de fiscalização ter enviado por e-mail os modelo dos termos de ciência e sigilo desde a data de 03/07/2024 e ter reiterado por diversas vezes aos Prepostos Titular e Substituto,

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

Wekiciley Jorge e Lucas Sousa, o pedido de apresentação dos documentos assinados, o envio pela Contratada ocorreu apenas no último dia anterior ao início da execução dos serviços, qual seja, na sexta-feira dia 12/07/2024, às 15h20, após o expediente institucional do MPMA. Não houve tempo hábil para validação dos dados pessoais preenchidos e assinatura digital, sendo esta etapa indispensável à criação das credenciais de acesso para prestação dos serviços de atendimento e suporte no ambiente do MPMA. Diante disso, o atendimento remoto em 1º nível não foi iniciado até o momento por atraso no envio da documentação da equipe técnica. Evidências em anexo;

2. A equipe de gestão e fiscalização do Contrato foi informada apenas na data de hoje, segunda-feira dia 15/07/2024, minutos antes do início da prestação dos serviços às 08h00, que **parte da equipe de atendimento presencial de 2º nível (N2) não estava formalmente contratada pela empresa INTEROP**, pelo que foi solicitado a apresentação dos documentos comprobatórios da contratação de toda a equipe técnica N2 e até o momento da formalização desta notificação não foram apresentados pela Contratada para nenhum dos técnicos do N2. Diante disso, realizamos o bloqueio de credenciais e recolhimento dos cartões de acesso às dependências do MPMA, visando coibir qualquer incidente de natureza trabalhista e de segurança da informação por profissional não contratado pela INTEROP, razão pela qual não está sendo prestado o serviço de atendimento presencial em 2º nível;
3. Na data de hoje, 15/07/2024, **nem todos os profissionais de atendimento presencial apresentaram-se com fardamento da empresa INTEROP, além de nenhum deles portarem os crachás de identificação da INTEROP**, em claro descumprimento ao disposto no subitem 6.2.17., a saber, "o uniforme é opcional da CONTRATADA. Porém, **a CONTRATADA deverá manter seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho da Contratante, com trajes em bom estado de conservação, e portando crachá de identificação da Contratada, arcando com o ônus de sua confecção.**;
4. Identificamos **problema de telefonia** minutos antes do início das atividades e após às 08h00 quando deveria estar em pleno funcionamento, estando a configuração da URA personalizada do MPMA "cortando" a mensagem e após restando "muda" e com queda da ligação telefônica, sem que houvesse atendimento por técnico da Central de Suporte Remoto. Evidências em anexo;
5. Até o momento, a Contratada não apresentou formalmente a ferramenta de acesso remoto necessária para utilização de suas equipes de atendimento, seguindo os requisitos de segurança e testes no ambiente do MPMA, para validação da equipe de gestão e fiscalização do Contrato, em cumprimento ao disposto no item **4.3.11**., *in verbis*: "**A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso**";
6. Não foi apresentada pela Contratada **nenhuma evidência de treinamento das equipes de**

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

atendimento em 1º e 2º níveis acerca do ambiente e das rotinas do MPMA, bem como treinamento da ferramenta ITSM 4biz apresentada pela Contratada para uso no MPMA;

7. Até a presente data, 15/07/2024, **não foram apresentados os Termos de Ciência e Manutenção de Sigilo assinados por toda a equipe de 3º nível (N3)**, pelo que não foi possível a criação dos acessos ao ambiente do MPMA, necessário à execução dos serviços para manutenção da disponibilidade do ambiente crítico da Contratante;
8. Até o momento, a Contratada não apresentou **evidências do início da execução dos serviços pela equipe de monitoramento (NOC)** na ferramenta em uso no MPMA, Zabbix;

Diante de todo o exposto, ressaltamos que os serviços contratados não estão em execução conforme definido na reunião inicial da contratação, razão pela qual determinamos o prazo de até, no máximo, 03 (três) dias úteis para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato;

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, 15 DE JULHO DE 2024.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **15 de Julho de 2024 às 11:19 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-62024, **Código de Validação**: 7E564C267A.

assinado eletronicamente em 15/07/2024 às 11:19 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 92024

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

NOT-CMTI - 92024
Código de validação: 7E42FAB96A

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisito contratual e inobservância aos procedimentos operacionais da equipe técnica, a saber:**

> *CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS*
> *(...)*
> *4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:*
> *4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo

CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA,

amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do

descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;
8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;
9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.
10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.
11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.
12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.
13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei no
9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento das circunstâncias que estão impactando a execução dos serviços:

1. Até a data de emissão desta notificação, a Contratada INTEROP não cumpriu a determinação contratual inserta no item 5.11. 5.11. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, do Termo de Referência, especificamente os seus subitens 5.11.1.1., 5.11.1.2. e 5.11.1.3., quanto à indicação de preposto substituto para atuação presencial nas dependências do MPMA:

> 5.11.1.1. **O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário**

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

5.11.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

5.11.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2. Não obstante tenha sido apresentado pela Contratada INTEROP o Sr. Lucas Souza e Souza como preposto substituto remoto, por ocasião da reunião inicial realizada dia 28/06/2024, as diretrizes contratuais e a natureza das atividades desenvolvidas pelo preposto da Contratada junto à equipe de fiscais demandam profissional atuando presencialmente nas dependências do MPMA. A CMTI não se opôs à atuação remota do Sr. Lucas Souza em apoio ao preposto titular, contudo não concordou com a ausência de um substituto presencial, tendo em diversas ocasiões demonstrado a necessidade deste profissional acompanhar a execução e desenvolver suas atividades presencialmente.
3. A ausência de preposto substituto para assumir a gestão administrativa do contrato nos afastamentos do preposto titular Wekiciley Jorge Bittencourt, já havia sido reportada pela equipe de gestão e fiscalização do contrato anteriormente via e-mail (vide anexos). Desde o início da execução dos serviços esta circunstância tem impactado as rotinas da gestão dos atendimentos, como no episódio do dia 18/07/2024 em que o preposto titular ausentou-se por motivo doença, bem como diariamente durante seus intervalos para almoço, considerando que a janela de atendimento das equipes N1, N2 e N3 é contínua das 08h00 às 18h00;
4. Reportamos ainda falhas de procedimento identificadas pelos fiscais no atendimento das equipes N1 e N2, que tem reflexos diretamente na questão da segurança do ambiente tecnológico e institucional do MPMA. Conforme reportado por e-mail em 26/07/2024, 31/07/2024 e 13/08/2024, além das reprovações de tickets feitas pelos fiscais, conforme evidencia o relatório de tickets reabertos (ANEXOS), que registrou até esta data um total de 19 (dezenove) erros de procedimento das equipes citadas. Dentre eles, destacamos o ticket nº 667, atendido pelo N1, em que foi feita instalação de software não-homologado pela Seção de Segurança e Rede de Computadores, em claro descumprimento à Política de

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

Segurança da Informação deste Ministério Público do Estado do Maranhão. Destacamos, ainda, os tickets 1078, 1080, 1312, 1973, sendo estes dois últimos relacionados à atribuição de permissão de acesso indevida para usuário em sistema institucional do MPMA.

5. Posto isto, advertimos a Contratada e suas equipes quanto à necessidade de execução dos procedimentos das bases de conhecimento e a necessidade de acompanhamento e validação dos tickets resolvidos pelos técnicos e solicitamos providências imediatas para solução em definitivo dos problemas elencados.

Diante de todo o exposto, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o prazo de 03 (três) dias úteis para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato;

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, 13 DE AGOSTO DE 2024.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **13 de Agosto de 2024 às 14:35 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-92024, **Código de Validação**: 7E42FAB96A.

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação

assinado eletronicamente em 13/08/2024 às 14:35 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: (98) 3219-1773 e-mail: cmti@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 122024

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

NOT-CMTI - 122024
Código de validação: 9E47ACD4F6

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisitos contratuais descritos a seguir:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(...)

4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;

8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;

9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.

10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento das circunstâncias que estão impactando a execução dos serviços:

1. Os fiscais dos serviços de terceiro nível (N3) realizaram levantamento dos chamados no 4biz, tendo sido identificadas inconsistências nos últimos 141 (cento e quarenta e um) chamados abertos, até a data de envio do comunicado ao preposto, em 31/10/2024 (Evidência: cópia do e-mail: CONTRATO Nº 42/2024: Problemas no atendimento de diversos chamados). Detalhamos a seguir as falhas observadas:

    1. **Inconsistências da ferramenta ITSM 4biz**:
        1. O cálculo do tempo de captura está errado em vários casos. A diferença entre o tempo do campo ’Data/Hora captura’ e o tempo do campo ’Data/hora abertura’ está errada. Dos 141 analisados, 36 estão com valores errados no campo ’Tempo Captura’. São os chamados: 1390,1742,2601,2907,3650,3718,3798,4281,4353,4527,4533,4539,4545,4636,4
        2. O campo “Data/Hora limite” não corresponde à soma da ’Data/hora

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

abertura' e 'Tempo Atend.'.

2. **Descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos**: De acordo com o Contrato: '8.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado "Aberto" e "Fechado", considerando as possíveis reaberturas.'. Portanto, diante da análise dos 141 chamados listados, verificamos que todos DESCUMPRIRAM o prazo de SLA, visto que a diferença entre os campos 'Data/hora encerramento' e 'Data/hora abertura' ultrapassa o valor do SLA em todos os casos.

3. **Suspensão indevida do SLA dos chamados**: Em quase todos os chamados analisados foram detectadas alterações da situação de 'Em andamento' para 'Pendente Solicitante' ou 'Pendente CMTI', sem que realmente haja pendências por parte do Solicitante (CMTI), o que ocasiona a paralisação do tempo de execução do chamado (item 8.3.8.7.4. do TR). O Tempo de atendimento NÃO deveria ter sido pausado nesses casos, pois não havia circunstância impeditiva para realização das tarefas. Citamos o exemplo do ticket 4533, cuja solicitação era destinada à correção e melhoria da infraestrutura da sala de Reunião dos Órgãos Colegiados do MPMA, ambiente crítico desta Instituição. O SLA desse ticket foi suspenso injustificadamente e o atendimento levou 29 dias para ser concluído (Data/hora de abertura: 01/10/2024 10:36:38; Data de encerramento: 29/10/2024 14:11:06).

4. **Ticket 4533 "sumiu" do 4biz**: A ferramenta ITSM apresentou falha, identificada e reportada em 14/10/2024 ao preposto (Evidência: E-mail - Central de Atendimento CMTI - Ticket Aberto 4533), visto que não foi possível localizar o ticket em aberto nº 4533 em nenhuma das buscas disponíveis. Segundo informações do preposto, a equipe ITSM da INTEROP precisou atuar na correção, porém não houve explicação da causa da falha, ou se eventualmente outro ticket pode ter sido afetado pelo mesmo problema.

5. **Erro no acesso ao 4biz**: A ferramenta continua apresentando mensagem equivocada de que login e/ou senha não conferem. Reportamos ao preposto em 17/10/2024, contudo sem resposta até o momento. (Evidência: E-mail - Erro no acesso ao 4biz).

6. **Problema de usabilidade do 4biz em dispositivos móveis**: Após o login via celular, a plataforma não está disponibilizando os recursos necessários para a abertura de chamados ou para acesso ao sistema, visualização dos tickets existentes, entre outros, conforme imagens anexadas ao presente. Essa limitação está impactando a experiência de quem precisa acessar a ferramenta em aparelhos móveis, por qualquer razão, restringindo o uso completo de suas funcionalidades, o

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

que contraria a disposição do item 5.7.4 do TR:

> "A execução das demandas deverá ser apoiada pela **ferramenta de ITSM** CITSMART versão 9.0 ou superior, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, **devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis** , devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA".

2. **Encerramento indevido de chamados não atendidos por completo:** Reportamos por e-mail os casos detectados, tickets 2907 e 6639, nos quais os serviços não foram executados em sua totalidade, e apesar disso, os chamados foram resolvidos pelos analistas da INTEROP, injustificadamente. Solicitamos e aguardamos as providências de reabertura e conclusão das atividades solicitadas, bem como o registro em relatório de execução dos serviços evidenciando o atraso significativo no atendimento e estouro dos SLAs.

3. **Quanto à ausência de analista de infraestrutura de TI presencialmente nas dependências do MPMA**, ressaltamos que esta situação já foi alertada à INTEROP por ocasião de reuniões e formalmente via notificação (NOT-CMTI - 102024). Contudo, na defesa à última notificação, o preposto não respondeu à situação relatada, nem sequer mencionou tal circunstância e, até o momento, a INTEROP não apresentou profissional para atuação *in loco*. Salientamos que, atualmente, a equipe da área de Infraestrutura de TI é composta apenas de profissionais de atuação remota, ignorando assim a natureza essencialmente presencial dos serviços relacionados à ativos de infraestrutura, seja para atendimento de requisições, seja para resolução de incidentes.

4. **Pendência quanto à entrega e apresentação aos fiscais dos seguintes documentos**:
    1. **Documento com o detalhamento do quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços passíveis de mensuração de tempo**. De acordo com o TR, o referido documento deveria ter sido entregue na reunião inicial, realizada em 28/06/2024, itens 5.4 dos Requisitos Temporais, precisamente o item que trata da reunião inicial 5.4.1, além do item 6.2.65;
    2. **Plano de Escalonamento**, a ser definido em conjunto com a Contratante (item 4.9.1.2);
    3. **Plano de Comunicação** (item 4.9.1.3).

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

Diante do exposto, advertimos a Contratada quanto ao cumprimento dos requisitos contratuais acima destacados, de modo que sejam adotadas as seguintes providências de modo imediato:

- correção das inconsistências apresentadas pela ferramenta ITSM 4Biz, sob responsabilidade da Contratada;
- ajustes no atendimento de chamados do N3 que não está cumprindo o SLA das atividades catalogadas;
- não suspensão dos SLAs dos chamados, exceto se efetivamente houver pendência por parte do MPMA (CMTI ou outros setores), do solicitante ou de fornecedor;
- não encerramento dos chamados sem que tenham sido atendidas todas as solicitações e etapas necessárias;
- apresentação de profissional da área de Infraestrutura de TI para atuação presencial;
- entrega e apresentação aos fiscais da documentação e dos planos relativos aos serviços de N3.

Alertamos ainda, quanto à incidência de glosas nas circunstâncias supracitadas em razão do descumprimento dos TERMOS DE SERVIÇOS, em destaque a seguir, sem prejuízo da aplicação dos demais termos:

- **TS1**: “ **Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados**’.
  Glosa de **0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS**.

- **TS2**: “ **Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução**”.
  Glosa de **0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS**.

- **TS16**: “ **Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação**”.
  Glosa de **0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS.**

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

Listamos a seguir as evidências que acompanham a presente notificação (09 arquivos):

- E-mail - Central de Atendimento CMTI - Ticket Aberto 4533;
- E-mail - Chamado não atendido no prazo;
- E-mail - CONTRATO 42-2024 - Problemas no atendimento de diversos chamados;
- E-mail - Erro no acesso ao 4biz
- E-mail - Solicitação de reabertura de chamado fechado indevidamente;
- E-mail - Solicitação de reabertura de chamado marcado indevidamente como RESOLVIDO - Ticket 6639;
- Imagens do acesso ao 4biz em dispositivos móveis;
- CONTRATO_42_2024; e
- Termo_de_Referencia.

Por fim, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o prazo de 03 (três) dias úteis para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato.

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **12 de Novembro de 2024 às 15:01 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-122024, **Código de Validação**: 9E47ACD4F6.

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, 12 DE NOVEMBRO DE 2024.

assinado eletronicamente em 12/11/2024 às 15:01 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 102024

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

NOT-CMTI - 102024
Código de validação: A12D1CB847

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisitos contratuais descritos a seguir:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(...)

4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;

8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;

9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.

10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento das circunstâncias que estão impactando a execução dos serviços:

1. No início do mês de setembro, a equipe de fiscalização deparou-se com a ausência da atividade “Configuração/Ajuste”, constante no catálogo de serviços da ferramenta ITSM 4biz, utilizada para registro de solicitações da equipe da CMTI à equipe da INTEROP relacionadas a implementações no 4biz, a medida que identificadas pelos fiscais tais necessidades no decurso da execução dos serviços e com o uso da mencionada ferramenta. O último chamado registrado com essa atividade é datado de 29/08/2024, conforme documento anexado ao presente.
(ANEXO: RelatorioPesquisaSolicitacaoServico1727122942236_3968).

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: (98) 3219-1773 e-mail: cmti@mpma.mp.br

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

Na data de 10/09/2024, durante a reunião mensal de apresentação dos resultados do mês de Agosto, a equipe de fiscalização questionou a equipe da INTEROP quanto à retirada da atividade "Configuração/Ajuste", restando apenas a atividade "Falha", conforme imagem abaixo:

Em resposta ao questionamento da CMTI, na data de 23/09/2024, a Analista de Conhecimento, Viviane Maluc Muenzer, informou que: "*todas as demandas relacionadas a ajustes ou configurações na ferramenta ITSM deverão ser solicitadas via e-mail para mpma_gestao@interop.com.br, ficando restritas ao atendimento apenas as atividades relacionadas a falhas*".

Do mesmo modo, o preposto titular Wekiciley Jorge, comunicou por e-mail o cancelamento do ticket 3874, registrado pela CMTI para configuração de usuário no 4biz, relatando que "*uma vez que a solicitação refere-se a uma melhoria/alteração na ferramenta 4biz. Para que essa demanda seja devidamente tratada, é imprescindível o envio de um e-mail contendo as alterações necessárias e a descrição completa da solicitação. O contrato prevê a implementação da ferramenta ITSM, e todas as melhorias ou alterações devem seguir o plano de Ordem de Serviço, conforme descrito no item 4.10.2 do Termo de Referência, que trata de demandas assistidas evolutivas. Informo ainda que essa demanda deve seguir o fluxo a partir do item 4.10.4.2 do referido termo*".

Ocorre que, o Contrato encontra-se em fase de adaptação, pois como previsto na tabela do item 5.4. do Termo de Referência, atinente aos Requisitos Temporais, este período

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

encerra-se após 120 (cento e vinte) dias a contar do início da execução dos serviços datada de 15 de julho de 2024. Portanto, a fase de adaptação ainda está em curso.

Neste sentido, cumpre destacar as seguintes disposições contidas no TR quanto as atividades a serem executadas pela Contratada:

> 2.5.1. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas na Tabela de Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos - Anexo I. **Nesta planilha estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos, as quais deverão ser mantidas, atualizadas e evoluídas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE**.
>
> 2.5.3. **O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA**, face à dinâmica das atividades executadas, sendo a atualização vinculada ao escopo de atuação do perfil de profissionais previstos neste Termo.
>
> 5.9.13. **Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração**. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.
>
> 8.3.3. **A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o**

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao dimensionamento, como à qualificação da equipe e **também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados**, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

8.3.9. PREMISSAS E RESPONSABILIDADES

8.3.9.1. As partes, **CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência**.

Além disso, destacamos as deliberações contidas no item 8.3.10.3 que elenca os TERMOS DE SERVIÇOS, em seus subitens:

- **TS4**: ’ **Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato**’, com a incidência de glosa no percentual de **0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS**; e
- **TS16**: “ **Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação**”, com a incidência de glosa no percentual de **0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS.**

2. Vale frisar que a INTEROP não agiu com a transparência necessária para este caso, não tendo sido formalizada e justificada antecipadamente a interrupção dos serviços voltados às configurações/ajustes do 4biz, para a unidade gestora do Contrato, surpreendendo a equipe com a retirada da atividade do catálogo e com a recusa no atendimento ao ticket nº 3874 que foi cancelado (ANEXO: E-mail - Ticket 3874). Tal ação descumpriu os requisitos previstos em TR no item 7.6. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO e seguintes:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

7.6.1. **A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato**, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

7.6.12. **A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes**.

7.6.13. **Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto**.

3. Salientamos ainda, quanto ao projeto do Chatbot, item 4.6. do TR, para o qual não foi apresentado nenhum cronograma de customização e implantação e não há comunicação do andamento das atividades por parte da equipe da INTEROP. Esse projeto, iniciado em meados de Abril/2024, está com atraso significativo, visto que não foi implementado junto à ferramenta 4biz no início da execução dos serviços em 15/07/2024, como previsto, e a solução sequer está disponível para testes e acompanhamento no ambiente de homologação do 4biz (helpdesk-homol.mpma.mp.br).

   Na última reunião realizada há mais de um mês, ocorrida em 12/08/2024, a Contratada assumiu o compromisso de envidar os esforços necessários para apresentação de escopo personalizado com a realidade do atendimento de TI do MPMA. Contudo, até o momento de envio desta notificação, não houve comunicação a respeito desse projeto, não obstante tenha sido solicitado informações pela unidade gestora, inclusive registrada em ata de reunião (ANEXO: ATA DE REUNIÃO - Apresentação dos relatórios Agosto-2024).

4. Diante do e-mail enviado em 24/09/2024 pelo preposto titular Wekiciley Jorge, apresentando apontamentos e solicitando correções na ata de reunião ocorrida em 10/09/2024, as quais não foram discutidas com a CMTI por ocasião da reunião em comento, não tendo sido assinado o documento enviado pela unidade gestora (ANEXO: E-

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

mail - Ata de reunião de apresentação dos relatórios de Agosto/2024), é imperioso prestar os devidos esclarecimentos, oportunidade em que requeremos as providências a seguir:

i. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Atividade do 4biz: Permanecerá disponível até o cumprimento da fase de experiência(120 dias), logo após toda e qualquer solicitação será tratada como operação assistida junto a uma ordem de serviço*".

> **Esclarecimento**: até o momento a atividade "Configuração/Ajuste" permanece indisponível no 4biz, instrumento formal de registro de solicitações para a Contratada.. Quanto à informação de que após o período de 120 dias, "toda e qualquer solicitação será tratada como operação assistida" através de ordem de serviço, cumpre esclarecer que tal imposição não possui respaldo no Termo de Referência (4.10. OPERAÇÃO ASSISTIDA e 7.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA), o qual define rigorosamente o escopo dos serviços que caracterizam projeto e aqueles que não caracterizam. Portanto, não há que se falar em "toda e qualquer solicitação". Neste ponto, destacamos:
>
> > 4.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.
> >
> > 4.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

Providência requerida: reativar a atividade "Configuração/Ajuste" no 4biz para registro das solicitações necessárias como chamado para acompanhamento na ferramenta ITSM, sem ônus à Contratante.

ii. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Treinamento do 4biz: Para um melhor esclarecimento, informamos que já fornecemos o treinamento oficial. Caso haja necessidade de um treinamento personalizado, Formalizar a solicitação com detalhamento do mesmo*".

Esclarecimento: o treinamento ministrado pela equipe da INTEROP correspondeu apenas às funcionalidades relacionadas aos chamados e suas tratativas, conforme ata de reunião redigida pela Contratada, alusiva ao treinamento do 4biz (ANEXO: ATA_TREINAMENTO_4BIZ). O treinamento solicitado em reunião do dia 10/09/2024, e formalizado em e-mail datado de 23/09/2024, refere-se às configurações dos itens que compõem o menu "Cadastros Gerais" do 4biz, conforme imagem encaminhada no e-mail (ANEXO: E-mail - Solicitação detalhada de treinamento do 4biz).

Providência requerida: agendamento do treinamento especificado pela equipe de fiscalização do contrato.

iii. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Lista de colaboradores: A lista de colaboradores foi atualizada*".

Esclarecimento: a lista de colaboradores que compõem as equipes que prestam serviço ao MPMA, devidamente atualizada, não foi enviada para a equipe de fiscalização.

Providência requerida: envio imediato do documento contendo a lista

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

atualizada dos colaboradores do Contrato nº 42/2024, e eventualmente quando houver desligamento ou mudanças na equipe, comunicar à Contratada e enviar a lista atualizada de profissionais.

iv. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Chatbot: Recebemos o Pipeline da equipe de desenvolvimento, com o prazo de entrega da programação do bot em 30/09. Assim, que finalizado essa fase, seguiremos para a próxima, sendo apresentação do bot e ajustes identificados em parceria com o MP-MA*".

Esclarecimento: até o momento não foram informadas ações, fases ou prazo do projeto, nem qualquer adoção de providência efetiva para implantação.

Providência requerida: apresentação de ações reais de customização da solução de chatbot, cronograma e prazo para entrega.

v. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Acesso às gravações telefônicas: Precisamos definir uma pasta no Google Drive, uma vez que não há previsão de liberação apenas da visão ao MP-MA. Dentro do portal da telefonia.*"

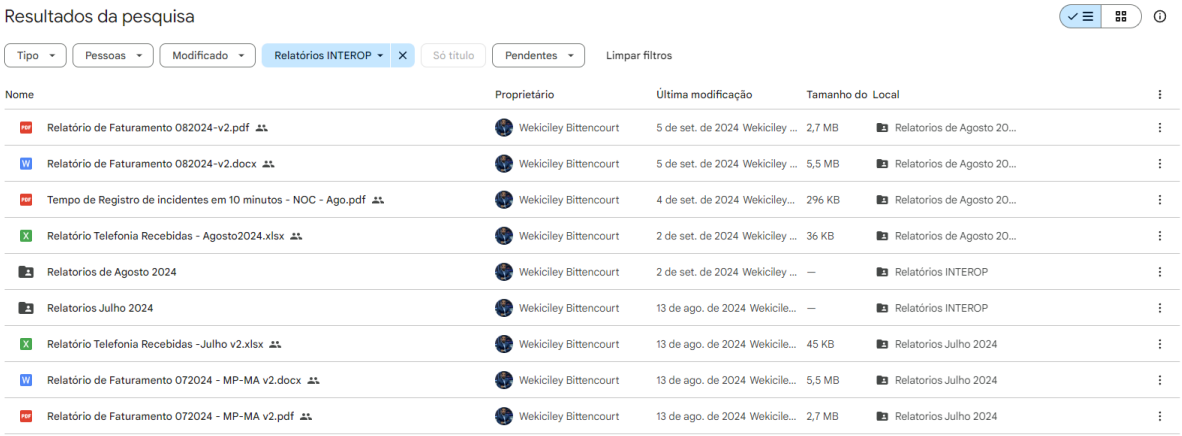
Esclarecimento: a pasta "Relatórios INTEROP" no Google Drive foi liberada ao preposto titular Wekiciley Jorge em 12/08/2024, para disponibilização aos fiscais e gestora do Contrato de toda a documentação relacionada à prestação dos serviços, evidenciada em imagem abaixo e item 3 da ata de reunião de apresentação dos resultados de Julho/2024 (ANEXO: ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Julho-2024_assinado_assinado).

Providência requerida: disponibilização imediata dos arquivos relativos às gravações telefônicas da central de atendimento remoto, na pasta

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro. Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

"Relatórios INTEROP" no Google Drive:

(
https://drive.google.com/drive/folders/1wIX7CBI6FJFxvuXoTf_17wK_gwI
).



â€‹

vi. Apontamento do preposto da INTEROP: "*Em virtude das considerações apresentadas sobre o gestor de contrato, Lucas Souza e Souza, venho por meio deste documento retificar que sua participação é essencial para o andamento das demandas. Essa relevância foi evidenciada na reunião realizada em 28 de junho de 2024, conforme registrado na ata apresentada pelo cliente e descrito no Termo de Referência, especificamente no item 5.4, que destaca a necessidade da presença do gestor do contrato. Dessa forma, reiteramos que a presença do gestor em reuniões de entrega e alinhamentos internos é imprescindível*".

Esclarecimento: o gestor de contrato a que se refere o item 5.4 do TR, corresponde ao Coordenador da unidade gestora da Contratante, e de acordo com a PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG - 512024 (ANEXO), encaminhada à Contratada em 26/06/2024, refere-se à Coordenadora da CMTI, Sra. Nayana Sobral.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

5.4. REQUISITOS TEMPORAIS

5.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA). Item 1 + 1	item 1 + 1

â€‹

Da leitura do Termo de Referência depreende-se que o preposto titular é o representante e responsável da Contratada pelo contrato perante a Contratante, consoante item 5.11.1. (“O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço…”). Portanto, compete ao preposto titular e seu substituto eventual, Wekiciley Jorge e Delson Tavares, respectivamente, assumir presencialmente perante a CMTI a execução e gestão dos serviços em cumprimento ao contrato, não havendo que se falar em qualquer outro profissional para assumir perfil na gestão que não esteja previsto no contrato, especificamente em seu item 5.12.2.

vii. Apontamento do preposto da INTEROP: “*Informamos que temos total capacidade de lidar com alertas não programados após as 18h, conforme disposto no item 4.10.1 do*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

Termo de Referência. Os trabalhos técnicos temporários, que envolvem planejamento, controle e testes, devem ser considerados como operação assistida, seguindo assim o fluxo estabelecido no item 4.10.4.1 do referido documento."

Providência requerida: apresentação do Plano de Comunicação em cumprimento ao item 4.9.1.3.; apresentação da estratégia de atuação da equipe da INTEROP para lidar com alertas não programados após às 18h; e indicação de profissional que irá atuar presencialmente nos serviços de infraestrutura de TI necessários, visto que os profissionais alocados presencialmente são da área DevOps, Segurança de TI e Windows.

Ante todo o exposto, advertimos a Contratada quanto ao cumprimento dos requisitos que compõem o período de adaptação, as atividades da Contratada que não devam constituir ônus à Contratante e solicitamos providências imediatas para elucidação de equívocos no entendimento da documentação contratual e solução em definitivo dos problemas elencados. Solicitamos, ainda, a assinatura da ata de reunião de apresentação dos relatórios dos serviços executados em Agosto/2024, visto que os tópicos efetivamente discutidos foram registrados no documento sem acréscimos ou omissões por parte da unidade gestora (CMTI) e da equipe de gestão e supervisão da Contratada (preposto titular, preposto substituto e supervisor N2, e supervisor N1) e da analista de conhecimento da INTEROP que participou da reunião a pedido do preposto titular.

Listamos a seguir as evidências que acompanham a presente notificação (14 arquivos):

- ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Julho-2024_assinado_assinado;
- ATA DE REUNIÃO - Apresentação dos relatórios Agosto-2024;
- ATA_TREINAMENTO_4BIZ
- Captura de tela 2024-09-23 181809;
- CONTRATO_42_2024;
- E-mail - Alinhamento Chatbot MPMA;
- E-mail - Acessos a VPN e Infra;

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

- E-mail - Ata de reunião de apresentação dos relatórios de Agosto-2024;
- E-mail - Brainstorm - Chatbot;
- E-mail - Solicitação detalhada de treinamento do 4biz;
- E-mail - Ticket 3874;
- PORTARIA-FISCAL-CONTRATO-DG - 512024;
- RelatorioPesquisaSolicitacaoServico1727122942236_3968; e
- Termo_de_Referencia.

Por fim, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o prazo de 03 (três) dias úteis para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato.

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **27 de Setembro de 2024 às 14:24 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-102024, **Código de Validação**: A12D1CB847.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, 27 DE SETEMBRO DE 2024.

assinado eletronicamente em 27/09/2024 às 14:24 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

Avenida Carlos Cunha s/n - Jaracaty, São Luís / MA
CEP: 65.076-906 Telefone: (98) 3219-1773 e-mail: cmti@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES

OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES.

Contrato Nº 42/2024.

InterOp

Cuidamos da sua **tecnologia** para você focar no **seu negócio.**

A gestão de ambiente de TI abrange o monitoramento e há mais de 30 anos entregamos serviços em tecnologia da informação - Monitoramento e Observabilidade, Segurança da Informação, Central de Atendimento e Administração de ambientes para empresas de diferentes tamanhos e áreas. De maneira customizada, segura e eficiente.

Nosso propósito é aprimorar continuamente os nossos serviços e oferecer as melhores soluções disponíveis em cada cenário proposto por nossos clientes.

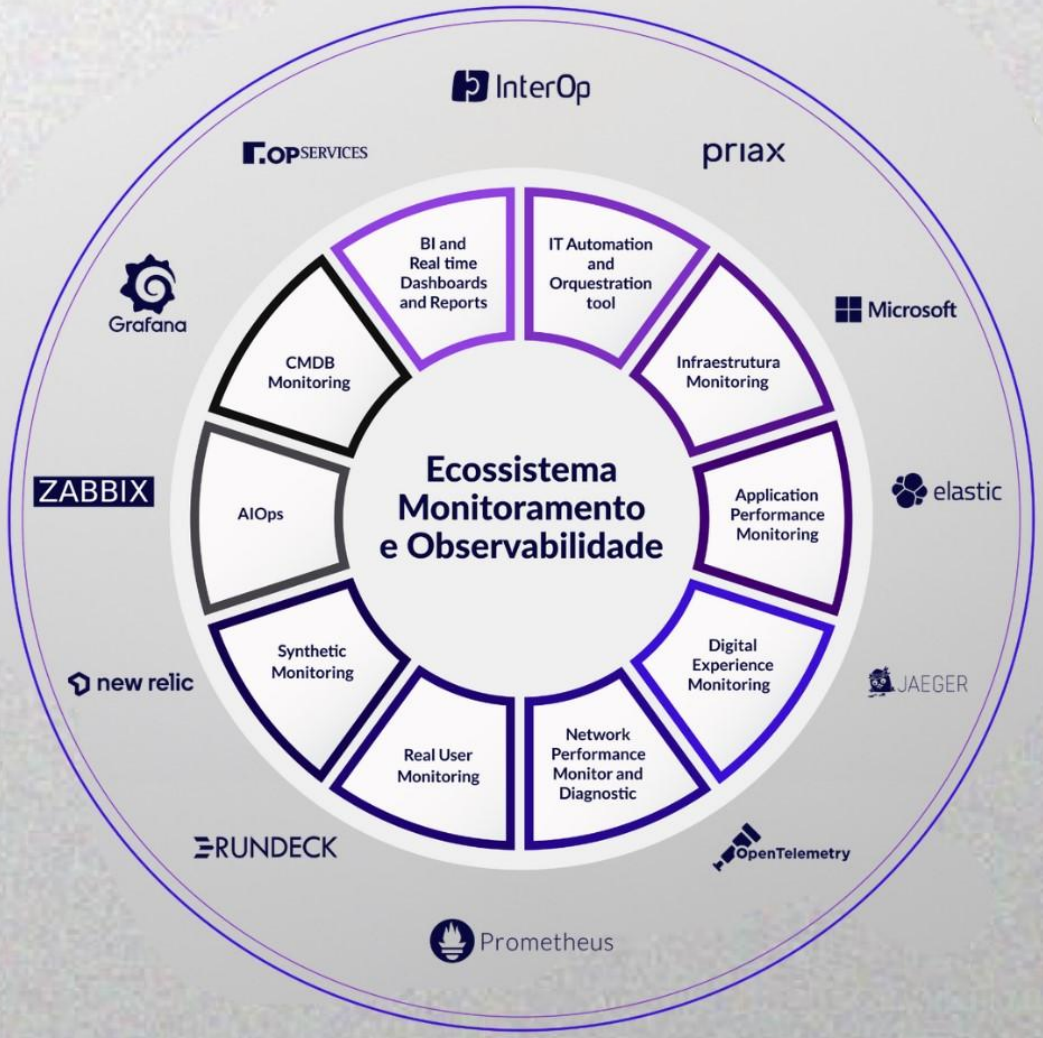
InterOp

Nosso **DNA**

Cuidamos da tecnologia para o cliente possa focar no seu negócio. Somos movidos por pessoas e tecnologia todos os dias.

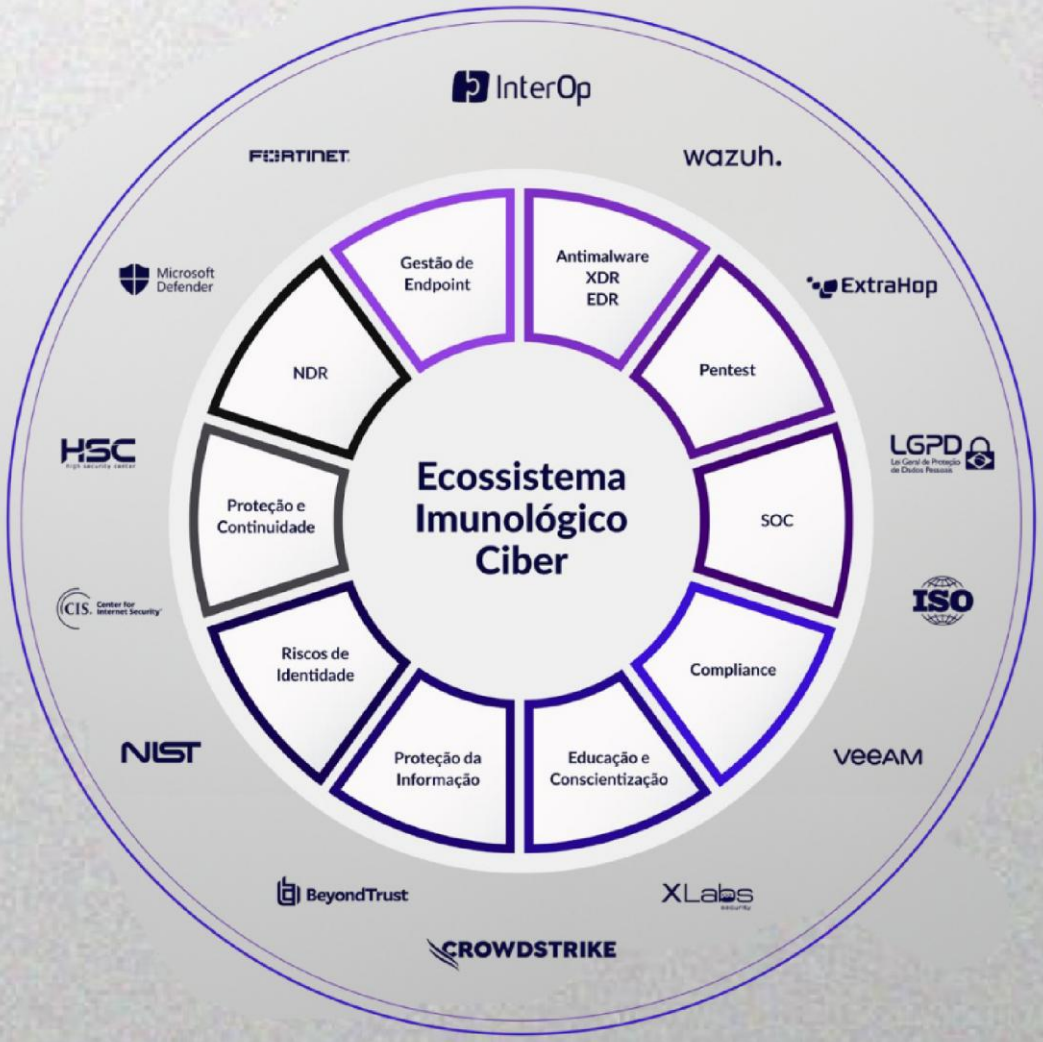
Nosso objetivo é ajudar as empresas nos seus desafios do presente e do futuro, contribuindo para a transformação digital, agilidade, eficiência nos processos e humanização nas relações, sempre pensando na melhor experiência que vamos oferecer para o cliente. Somos o quebra-cabeça que une as empresas de dentro para fora conectando as mudanças aceleradas que tecnologia exige.

Ecossistema Monitoramento e Observabilidade



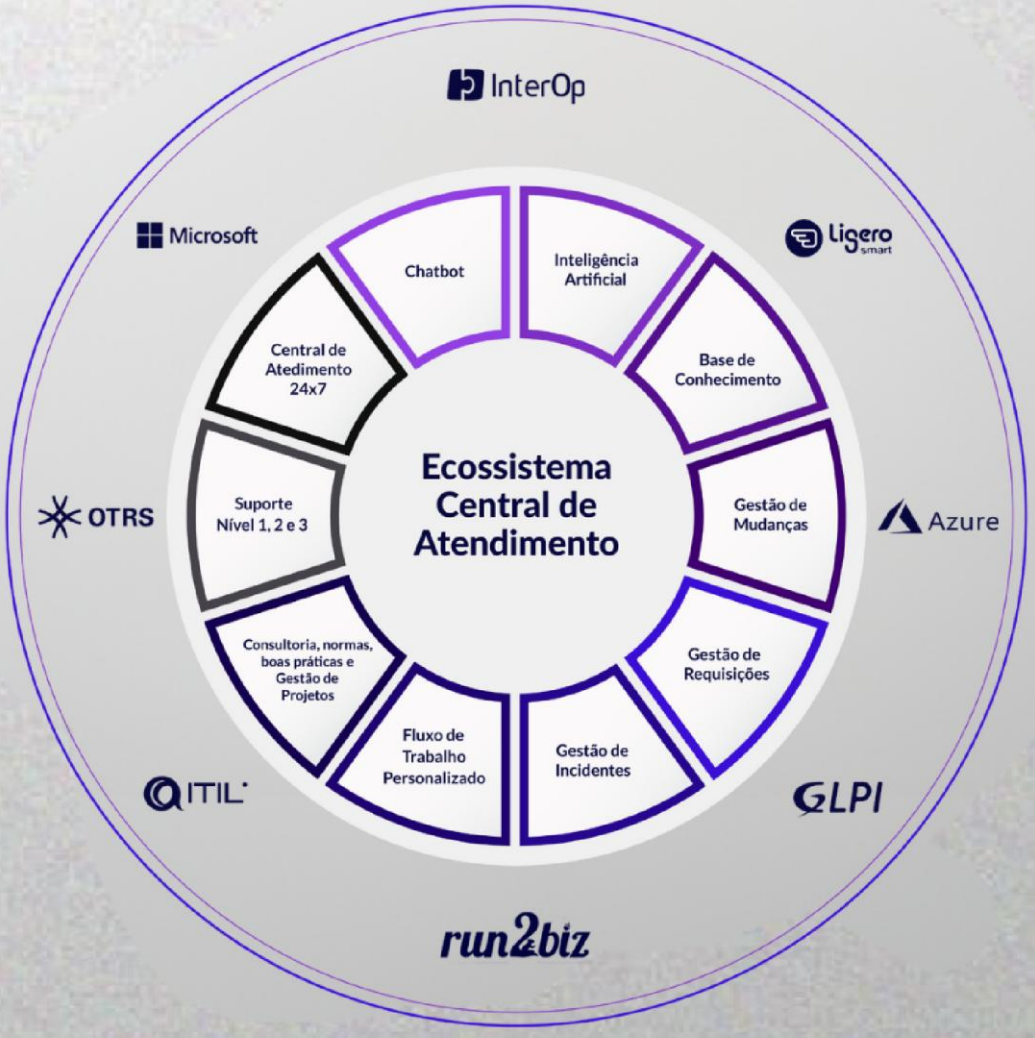
InterOp

Ecossistema Imunológico Ciber



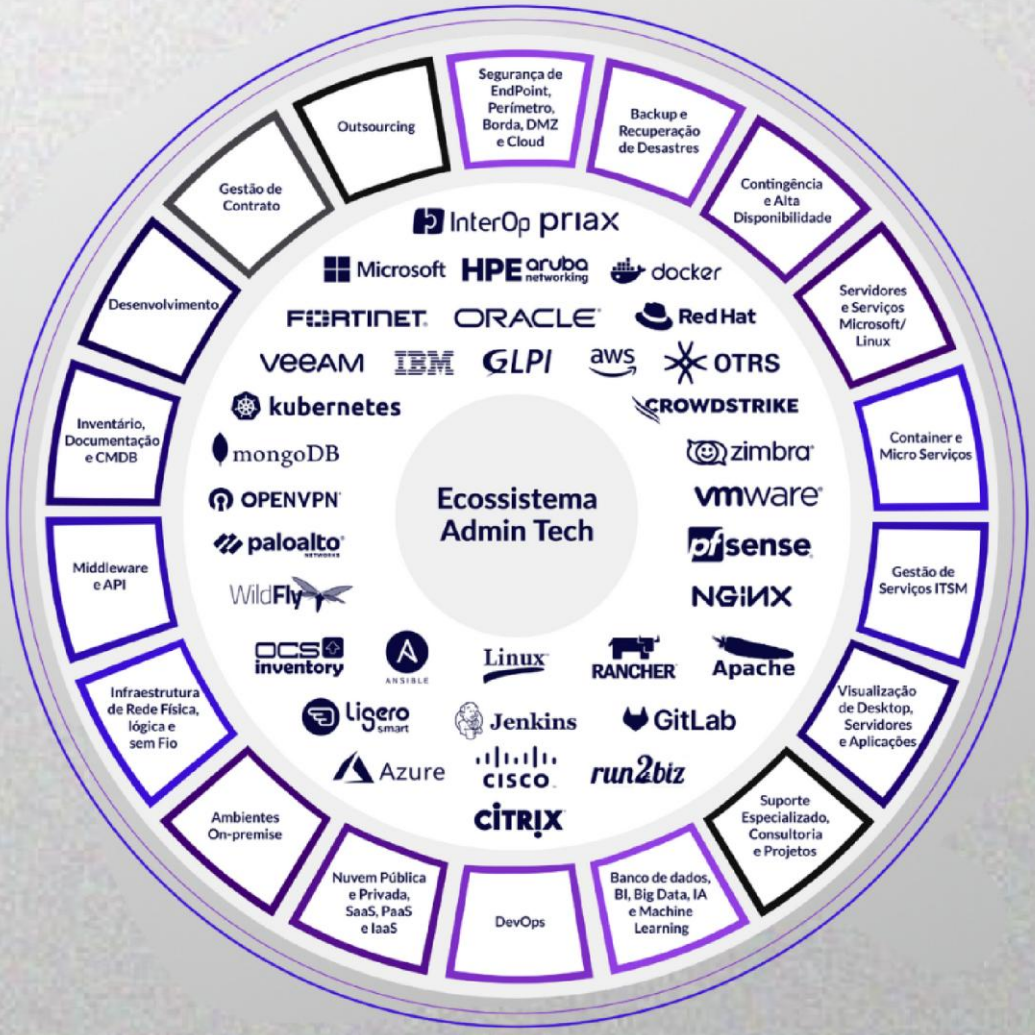
InterOp

Ecossistema Central de Atendimento



InterOp

Ecossistema Admin Tech



InterOp

Ofício nº 124/2025 – Contrato Nº 42/2024– MPMA.
PORTO ALEGRE - RS, 16 DE MAIO DE 2025.

Ao

Ministério Público do Maranhão – Nº42/2024.

Assunto:

OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES.

Prezado(a)s Gestores(a)s,

Há amplo interesse em continuidade do contrato Nº 42/2024 por parte da empresa InterOp http://www.interop.com.br , uma vez que, possuímos capacidade técnica para atender com qualidade o MPMA, como empenho em ampliar ainda mais a oferta do nosso know-how técnico para atender as demandas tecnológicas da Instituição.

No entanto, no formato como a Fiscalização do Contrato hoje demonstra sua avaliação, através de apontamentos e interpretações subjetivas frente a itens contratados bastante objetivos, a exemplo de (SLA, Qualidade de atendimento, procedimentos padrão regrados pelos ITIL e HDI, conjunto com a exígua disponibilidade dos fiscais para

realização de reuniões técnicas com a coordenação da InterOp e culminando com o inadequado e excessivo volume de penalidades aplicadas) entendemos que não denota o MPMA efetivo interesse na manutenção da contratação, pois do contrário os apontamentos acima estariam revistos nas defesas técnicas apresentadas pela contratada InterOp, distinto das inúmeras réplicas de punições exaradas em desfavor da contratada InterOp.

A partir destas conjunturas, entendemos que a renovação do presente contrato, sem apresentarmos nossa proposição de novos alinhamentos de gestão e atuação, fracassa frente ao interesse de uma atuação evolutiva e harmoniosa como a que a InterOp já efetua nos mais de 50 contratos com entes públicos, inclusive junto ao TJMA.

Assim, propomos, a partir do contexto legal que a Lei de Licitações e a Constituição Brasileira orienta, que possamos flexibilizar pontos dissonantes na gestão contratual que são:

1. Aprovação imediata do preposto substituto no formato remoto e tendo sua atuação presencial apenas na ausência do preposto (exemplo: férias ou ainda visitas mensais de atuação presencial para repasse de conhecimento limitadas há 8h por mês);

2. Aceite das justificativas fundamentadas apresentadas pela InterOp até o presente momento diante das multas / glosas aplicadas pelo contratante MPMA, de modo a acatar as justificativas, sem penalizar economicamente o contratado;

3. Substituição e realinhamento integral do modelo subjetivo utilizado pelo Fiscalização do Contrato nas avaliações de atendimento dos requisitos dos serviços entregues pela Contratada InterOp, passando a aplicar critérios de avaliações objetivos (respeitando as boas práticas ITIL e a Norma Tecnica ABNT ISO20.000), por serem parâmetros claros e com lastro legal; a partir deste modelo é possível preparar e capacitar o time técnico para respostas mais performáticas. Importante ressaltar que pelas Normas Técnicas para avaliação de performance positiva ou inadequada deve haver uma comprovada amostragem de que o número de ocorrências (puníveis/ajustáveis) de ser compatível com a volumetria atendida, algo em torno de 3% a 5% do montante total atendido no contrato.

4. Repactuação do contrato para aplicação dos ajustes econômicos originados da desoneração da folha de pagamento (Lei 14.973/24 Fonte: Agência Câmara de Notícias);

5. Aplicação de reajuste do IPCA acumulado considerando a data da licitação até a data da renovação, considerando que o atraso no início da prestação de serviços, que não dependeu da escolha da Contratada gerou impacto em custos com profissionais; este reajuste é pré-requisito para a manutenção da saúde financeira da prestação de serviços.

6. Reunião remota quinzenal de até 2h com a equipe de gestão técnica/fiscais para readequação dos entendimentos sobre as regras dispostas no edital (práticas ITIL/HDI) no intuito de que os critérios objetivos de avaliação de atendimento de indicadores relacionados aos tickets fiquem mais bem compreendidos pelo Contratante, evitando interpretações disformes das práticas ITIL e que geram, glosas/multas/penalidades de viés subjetivo, por parte do MPMA.

Certo da providencial acolhida de V.Sas., renovo protestos de estima, consideração e respeito.

Atenciosamente,

Cristia Luceiro
Diretora de Negócios
negocios@interop.com.br

Cuidamos da **sua tecnologia**
para você focar **no seu negócio**

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 32025

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

NOT-CMTI - 32025
Código de validação: 548085B87D

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisitos contratuais descritos a seguir:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(...)

4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;

8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;

9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.

10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento dos descumprimentos contratuais identificados pela equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE:

1. **Técnico apresentado na localidade de Bacabal sem o conhecimento da Contratante**:

Na data de 07 de março de 2025, a equipe de gestão e fiscalização desta CMTI foi surpreendida pelo comunicado feito por servidor da localidade de Bacabal, de que o profissional Antônio Sérgio da Silva Lima apresentou-se na sede das unidades ministeriais de Bacabal como novo técnico da INTEROP de atendimento presencial da localidade, estando fardado e com crachá da empresa.

Contudo, a Contratada INTEROP não comunicou a CMTI sobre a contratação e apresentação do citado técnico em Bacabal, tampouco adotou as providências necessárias para cumprimento dos requisitos contratuais de apresentação de profissional de equipe presencial, visto que na data de

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

20 de fevereiro de 2025, por ocasião do envio de documentos pelo Preposto Substituto Delson Tavares, a CMTI solicitou o envio de carteira de trabalho digital para validação do requisito de experiência profissional comprovada de no mínimo 2 (dois) anos, porém o referido documento não foi apresentado até a data de emissão da presente notificação.

Além disso, a Contratada ignorou o processo de autorização de acesso às dependências, serviços e sistemas do MPMA, que decorre da pesquisa social realizada pelo setor de segurança competente desta Instituição. Sem esta autorização, a CMTI não recomenda à empresa a alocação de qualquer profissional. Para o caso em comento, a Contratada encaminhou o profissional Antônio Sérgio da Silva Lima sem o comunicado da CMTI quanto à aprovação ou não em pesquisa social.

Por último, ressaltamos que não foram apresentadas à esta unidade gestora, as certificações de treinamento e aptidão para execução dos serviços pelo técnico Antônio Sérgio da Silva Lima, como de praxe nas contratações de técnicos da equipe de atendimento presencial.

A conduta adotada pela INTEROP nas circunstâncias acima descritas demonstram clara infração às normativas internas e contratuais que destacamos a seguir:

1. **Descumprimento do Contrato**:
    1. pelo descumprimento da CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, especificamente nos itens listados a seguir, pela ausência de comunicação à Contratante para os devidos fins:

> *11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.*
>
> *16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.*
>
> *18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

> *27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.*

2. pela inobservância ao item do edital de contratação nº 5.11. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, que determina o necessário conhecimento e treinamento dos técnicos para prestação dos serviços, cuja formalização a esta CMTI é feita através da apresentação de certificados:

> *5.11.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de Gerenciamento de Serviços de TI.*
>
> *5.11.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:*
>
> *5.11.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;*
> *5.11.5.2. Topologia da infraestrutura de TI do MPMA;*
> *5.11.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;*
> *5.11.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;*
> *5.11.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,*
> *5.11.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.*

3. pela inobservância ao item do edital de contratação nº 5.12. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE, que disciplina os requisitos de qualificação e experiência profissional, pela não apresentação de documento de comprovação passível de validação, qual seja, carteira de trabalho digital. Neste ponto, convém transcrever o seguinte:

> *5.12.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; • Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. • Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

4. pela inobservância aos itens do edital de contratação nº 5.5. REQUISITOS DE SEGURANÇA e 7.9. MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA, pela não assinatura dos termos de ciência e compromisso de manutenção de sigilo. Nestes termos:

> *5.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.*

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

5.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

5.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.9.2. O Termo de Compromisso , contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência , a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

2. Descumprimento da Política de Segurança da Informação do Ministério Público do Maranhão (ATO REGULAMENTAR Nº. 7 /20 20 GPGJ):

Em observância à Política Institucional de Segurança da Informação, esta CMTI adota o procedimento de oficiar à Diretoria das Promotorias de Justiça comunicando sobre a ida de novo técnico e informando a data de apresentação do profissional. Portanto, ao não comunicar esta CMTI sobre a ida do técnico, a CONTRATADA descumpriu o art. 4º, II do mencionado ato regulamentar, o qual determina que:

Art. 4º São diretrizes relativas ao ambiente e acesso físico:

II. controle do acesso físico às dependências e instalações do Ministério Público, disciplinando a circulação de pessoas, materiais e equipamentos;

Outrossim, como já é de conhecimento da INTEROP desde o início da execução contratual, no Contrato nº 42/2024, os Termos de Ciência e Manutenção de Sigilo devem ser assinados por todos os profissionais da Contratada.

Art. 5º São diretrizes relativas à segurança em recursos humanos:

III. compromisso de confidencialidade, com assinatura de TCMS TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO e de cumprimento

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

das normas e procedimentos de segurança da informação do Ministério Público e da política de segurança Institucional e da Política de Segurança da Informação, com previsão de sanções e penalidades em caso de violação das regras;

2. **Prestação de serviços de videoconferência insatisfatória.**

Por ocasião do atendimento ao chamado nº 13749, realizado na data de 07 de março de 2025, vimos reportar a atuação prejudicada e insatisfatória por parte dos técnicos à frente dos serviços de videoconferência e transmissão de evento institucional realizado na Sala dos Órgãos Colegiados do MPMA.

Identificamos que os recursos utilizados para transmissão e apresentação não foram corretamente configurados, gerando atraso e duplicidade no áudio, apresentação de vídeo limitada, além do comprometimento do áudio interno da sala, falhas essas que foram percebidas tanto pelos participantes da reunião, quanto pelos espectadores via Youtube. As falhas impactaram de tal modo que esta gravação foi inutilizada, não podendo servir de material para treinamento dos usuários do MPMA para novo sistema institucional, como era previsto pelo setor solicitante da Administração Superior, a Secretaria para Assuntos Institucionais.

Acrescentamos ao exposto os chamados 12240, 12940 e 13429, nos quais também foram identificadas falhas nos procedimentos.

Além disso, comunicamos à Contratada quanto à postura dissonante adotada pelo técnico FABIO HENRIQUE NOGUEIRA DA SILVA, em diversas oportunidades, mas especialmente durante a reunião supracitada (chamado 13749), ao não prestar o suporte de forma plena e apresentar comportamento ríspido ao responder aos participantes quando solicitado. Além disso, identificamos a ausência de zelo por parte do técnico mencionado no uso dos recursos

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

institucionais disponibilizados nas dependências do MPMA. Frisamos que a equipe técnica deva adotar comportamento condizente com os serviços prestados, considerando o ambiente e as circunstâncias em que se encontram.

Portanto, diante do exposto, e com fulcro na CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, itens abaixo transcritos, solicitamos o afastamento e substituição do técnico FABIO HENRIQUE NOGUEIRA DA SILVA.

> *12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.*
> *36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.*
> *52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão em relação ao cumprimento do objeto deste documento.*

Diante de todo o exposto, advertimos a Contratada quanto ao necessário cumprimento dos requisitos contratuais acima destacados, de modo que sejam adotadas as seguintes providências imediatamente:

- não alocar nenhum profissional nas dependências do MPMA sem o conhecimento e anuência da CMTI;
- adotar as providências necessárias para admissão de colaborador nos termos do contrato e normativas internas;

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

- capacitar da equipe de atendimento em 2º nível para atendimento aos chamados do serviço de videoconferência, considerando o ambiente e ferramentas atualmente em uso nesta Instituição; e
- substituir o técnico FABIO HENRIQUE NOGUEIRA DA SILVA da equipe N2.

Listamos a seguir os documentos que acompanham a presente notificação (8 arquivos):

- E-mail - Enc_ Admissão - Antônio Sérgio da Silva Lira - Bacabal - MA - MP_MA;
- E-mail de Ministério Público do Maranhão - Vagas de técnicos N2;
- Ticket 13749;
- Ticket 12240,
- Ticket 12940;
- Ticket 13429;
- CONTRATO_42_2024; e
- Termo_de_Referencia.

Por fim, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o **prazo de 03 (três) dias úteis** para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato.

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, DATA DA ASSINATURA ELETRÔNICA.

assinado eletronicamente em 07/03/2025 às 14:39 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **07 de Março de 2025 às 14:39 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-32025, **Código de Validação**: 548085B87D.

Av. Prof. Carlos Cunha 3261 - Calhau, São Luís / MA
CEP: 65.076-820 Telefone: (98) 3219-1773 (98) 3219-1600 e-mail: cmti@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 42025

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

NOT-CMTI - 42025
Código de validação: 263E033BD5

A COORDENADORA DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisitos contratuais descritos a seguir:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(...)

4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;

8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;

9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.

10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento dos descumprimentos contratuais identificados pela equipe de gestão e fiscalização da CONTRATANTE:

1. **Técnico apresentado na localidade de Timon sem o conhecimento da Contratante**:

Assim como notificado anteriormente por ocasião da NOT-CMTI - 32025, a Contratada novamente descumpriu requisitos contratuais e normativas internas desta instituição relacionados à apresentação e acesso de profissional às dependências das unidades ministeriais. Na data de 08 de abril de 2025, a equipe de gestão e fiscalização desta CMTI foi surpreendida pelo comunicado feito por servidora da localidade de Timon, de que o profissional JORGE LUIZ THOMAZ SILVA apresentou-se na sede das unidades ministeriais de Timon como novo técnico da INTEROP de atendimento presencial da localidade, sem fardamento e crachá de identificação da empresa, tampouco sem os conhecimentos e credenciais necessárias para atendimento nas unidades.

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

Contudo, a Contratada INTEROP não comunicou a CMTI sobre a data de apresentação do citado técnico em Timon, informação crucial para que esta unidade gestora oficie à Diretoria das Promotorias de Justiça daquela localidade para ciência do profissional contratado.

Por último, ressaltamos que não foram apresentadas à esta unidade gestora, as certificações de treinamento e aptidão para execução dos serviços pelo técnico JORGE LUIZ THOMAZ SILVA, como de praxe nas contratações de técnicos da equipe de atendimento presencial.

A conduta adotada pela INTEROP nas circunstâncias acima descritas demonstram clara infração às normativas internas e contratuais que destacamos a seguir:

1. **Descumprimento do Contrato**:
    1. pelo descumprimento da CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA, especificamente nos itens listados a seguir, pela ausência de comunicação à Contratante para os devidos fins:

> *11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.*
>
> *16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.*
>
> *18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.*
>
> *27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.*

2. pela inobservância ao item do edital de contratação nº 5.11. REQUISITOS DE

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL, que determina o necessário conhecimento e treinamento dos técnicos para prestação dos serviços, cuja formalização a esta CMTI é feita através da apresentação de certificados:

> *5.11.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão **ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços** que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de Gerenciamento de Serviços de TI.*
>
> *5.11.5. **Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA**, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:*
>
> *5.11.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;*
> *5.11.5.2. Topologia da infraestrutura de TI do MPMA;*
> *5.11.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;*
> *5.11.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;*
> *5.11.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,*
> *5.11.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.*
>
> *6.2.17. O uniforme é opcional da CONTRATADA. Porém, a CONTRATADA deverá manter **seus profissionais adequadamente trajados para o ambiente de trabalho da Contratante**, com trajes em bom estado de conservação, e **portando crachá de identificação da Contratada**, arcando com o ônus de sua confecção.*

2. Descumprimento da Política de Segurança da Informação do Ministério Público do Maranhão (ATO REGULAMENTAR Nº. 7 /20 20 GPGJ):

Em observância à Política Institucional de Segurança da Informação, a CMTI adota o

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

procedimento de oficiar à Diretoria das Promotorias de Justiça comunicando sobre a ida de novo técnico e informando a data de apresentação do profissional. Portanto, ao não comunicar esta CMTI sobre a ida do técnico, a CONTRATADA descumpriu o art. 4º, II do mencionado ato regulamentar, o qual determina que:

> *Art. 4º São diretrizes relativas ao ambiente e acesso físico:*
>
> *II. controle do acesso físico às dependências e instalações do Ministério Público, disciplinando a circulação de pessoas, materiais e equipamentos;*

Ante o exposto, advertimos a Contratada quanto ao necessário cumprimento dos requisitos contratuais acima destacados, de modo que sejam adotadas as seguintes providências imediatamente:

- não alocar nenhum profissional nas dependências do MPMA sem o conhecimento e anuência da CMTI;
- adotar as providências necessárias para apresentação de colaborador devidamente treinado, fardado e com crachá, nos termos do contrato e normativas internas.

Listamos a seguir os documentos que acompanham a presente notificação (2 arquivos):

- CONTRATO_42_2024; e
- Termo_de_Referencia.

Por fim, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o **prazo de 03 (três) dias úteis**, conforme previsto nos documentos da contratação, para apresentação de resposta à presente notificação e para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados, sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato.

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do

disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, DATA DA ASSINATURA ELETRÔNICA.

assinado eletronicamente em 09/04/2025 às 08:59 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **09 de Abril de 2025 às 08:59 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-42025, **Código de Validação**: 263E033BD5.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_NOT-CMTI - 22025

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

NOT-CMTI - 22025
Código de validação: 0BF88221CE

A COORDENADOR EM EXERCÍCIO DA COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o Contrato nº 42/2024.

RESOLVE:

NOTIFICAR a Empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA.**, inscrita no CNPJ n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, nº 50, Conj. 501, Bairro Centro, Porto Alegre/RS, doravante denominada CONTRATADA, neste ato legalmente representada pelo Sr. SÓCRATES SLONGO, inscrito no RG nº 50xxx93xxx SSPRS e no CPF nº 512.xxx.xxx-15, e conforme os autos do Processo Administrativo n.º 12501/2021, que instruiu a licitação na modalidade Pregão nº 04/2022, sob o regime de empreitada por preço global, e em observância ao disposto na Lei nº 10.520/02, subsidiariamente na Lei n.º 8.666/93, Decreto Federal nº 10.024/2019, Ato Regulamentar nº 01/2020 – GPGJ, da Resolução nº 102/2013 do CNMP, e ainda mediante as cláusulas e condições constantes do Contrato n.º 42/2024, **pelo descumprimento de requisitos contratuais descritos a seguir:**

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

(...)

4. Sem prejuízo das sanções previstas anteriormente e com base no artigo nº 87 da Lei nº 8.666/93, no caso de inexecução total ou parcial do contrato, a contratada estará sujeita às seguintes penalidades, assegurada a prévia defesa:

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

4.1. Advertência escrita: Quando se tratar de infração leve, a juízo da fiscalização, no caso de descumprimento das obrigações e responsabilidades assumidas no contrato ou, ainda, no caso de outras ocorrências que possam acarretar prejuízos à CONTRATANTE, desde que não caiba aplicação de sanção mais grave;

4.1.1. Entende-se por infração leve aquelas de criticidade baixa e que não causam impactos significativos à Administração Pública.

4.2. Aplicação de multa contratual de 10% (dez por cento) do faturamento nominal mensal e rescisão unilateral da avença, pela inexecução parcial do contrato:

4.2.1. Entende-se por inexecução parcial a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto neste Contrato.

4.3. A circunstância supracitada estará configurada a partir da ocorrência de uma das proposições elencadas a seguir:

4.3.1. Atraso superior a cinco dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.3.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 5 (cinco) dias.

4.3.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

máximo do faturamento mensal por 3 (três) meses dentro do período da vigência contratual;

4.3.3. Abandono parcial das atividades de prestação de serviços;

4.3.4. Descumprir qualquer das orientações do subitem "Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES" do ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO.

4.4. Aplicação de multa contratual de 20% (vinte por cento) do faturamento nominal mensal, sem prejuízo da rescisão unilateral da avença pela inexecução total do contrato:

4.4.1. Entende-se por inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços.

4.4.2. A circunstância supracitada, estará caracterizada pela ocorrência de uma das hipóteses elencadas a seguir:

4.4.2.1. Atraso superior a dez dias úteis para o início da prestação dos serviços:

4.4.2.1.1. Para cada dia de atraso será cobrada multa de mora 0,3% (três décimos por cento) do valor mensal da fatura, limitada a 10 (dez) dias.

4.4.2.1.2. Incidência de glosas iguais a 25% (vinte e cinco por cento) do valor máximo do faturamento mensal por 4 (quatro) meses dentro do período da vigência contratual:

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

4.4.2.1.3. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

4.5. Aplicação de multa de 0,2% (dois décimos por cento) do valor do contrato por dia útil de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento), no caso da inobservância do prazo para apresentação da garantia fixada no Contrato:

4.6. Multa de 2% (dois por cento), sobre o valor mensal da Nota Fiscal do mês de referência, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA;

4.7. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor total da Nota Fiscal do mês de ocorrência, em caso de constatação de utilização ou tentativa de utilização indevida, por funcionários da CONTRATADA, de bens e recursos do Ministério Público do Estado do Maranhão, como por exemplo, uso de computadores e links de internet para atividades ilícitas, inadequadas ou não relacionadas aos serviços prestados;

4.8. Multa de 2% (dois por cento), por fato, sobre o valor das Ordens de Serviços em execução, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações na transição contratual previstas no 6.3 do TR;

4.9. Multa de 0,3% (três décimos por cento) sobre o valor das Ordens de Serviços em execução quando não comparecer de forma reincidente em reuniões convocadas formalmente pela CONTRATANTE, salvo motivos de força maior;

4.10. Multa de 1% (um por cento) do valor da OS em execução em que o perfil

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

profissional esteja alocado sem atender os requisitos de qualificação.

5. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7. As multas a que se referem os itens acima serão descontadas dos pagamentos devidos pelo CONTRATANTE, da garantia contratual ou cobradas diretamente da empresa CONTRATADA, amigável ou judicialmente, e poderão ser aplicadas cumulativamente com os ajustes em função do descumprimento de NMSE definidos no item 8.3 do TR.

8. Em caso de não atendimento do disposto no item 6.2 do TR, no que compete à CONTRATADA:

8.1. Advertência, que deverá ser respondida em até 3 dias úteis, a contar do recebimento pela CONTRATADA. Neste caso, o Gestor do contrato poderá aceitar ou recusar as justificativas da CONTRATADA;

8.2. Multa de 0,1% do valor total do contrato, em caso de 3 advertências;

9. Para efeitos de penalização, as advertências e multas terão validade de 120 dias, a contar da data de emissão pelo Gestor do Contrato.

10. A soma total das Glosas aplicadas e possíveis descontos provenientes dos

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

NMSE exigidos não alcançados, não deverá ser superior a 25% (vinte e cinco por cento). Caso seja superado esse limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.

11. A reincidência no descumprimento do Nível Mínimo do Serviço exigido, por 3 (três) períodos consecutivos ou por 6 (seis) vezes intercaladas em um período de 12 meses, poderá ensejar a rescisão contratual, sem prejuízo das outras ações cabíveis.

12. Para a inclusão de Novos Serviços, será concedido à CONTRATADA o prazo de 60 (sessenta) dias para adequar os procedimentos de execução, inclusive o Nível de Serviço Mínimo Exigido.

13. A aplicação de qualquer das penalidades previstas acima realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa ao licitante/adjudicatário, observando-se o procedimento previsto na Lei no 8.666, de 1993, e subsidiariamente na Lei nº 9.784, de 1999.

Passamos ao detalhamento das circunstâncias que estão impactando os serviços contratados:

1. **Duplicidade de tickets na ferramenta ITSM 4biz**.

A equipe de gestão e fiscalização identificou a duplicidade de registro de tickets na ferramenta ITSM, circunstância comunicada aos Prepostos por ocasião da reunião mensal de apresentação dos relatórios de Dezembro, conforme registrado na ata da reunião (arquivo: ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Dezembro-2024). Citamos, a título de exemplo, os tickets nº 8915 e 8916, 10719 e 10720, que possuem o mesmo solicitante, mesma classificação e descrição e apresentam em seus históricos horários próximos de abertura. Contudo, até o momento a INTEROP não apresentou solução para o problema.

2. **Erros reiterados de procedimentos de cadastro de usuário.**

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

Os atendimentos da equipe de 2º nível (N2) têm apresentado reiteradas falhas nos procedimentos relativos a cadastro de usuários para acesso a serviços e sistemas do MPMA, contrariando às bases de conhecimento e à Política de Segurança da Informação do MPMA (Ato Regulamentar nº 7/2020). Tais falhas foram comunicadas formalmente via e-mail aos Prepostos em Novembro/2024, para adoção de providências de correção e prevenção de erros, porém a equipe de gestão e fiscalização não obteve informações das ações implementadas, restando alguns dos e-mail sem respostas por parte da INTEROP, bem como eventual medida adotada não se mostrou eficaz considerando a repetição de erros da mesma natureza identificados recentemente. Detalhamos a seguir os casos em comento:

1. **Cadastro de terceirizados**: Conforme comunicado encaminhado aos Prepostos por e-mail em 25/11/2024, as equipes de atendimento da Contratada não realizam o referido cadastro, em observância à normativa interna da Instituição (Ordem de Serviço OS-GPGJ-52022), que disciplina o procedimento administrativo para acesso de terceirizados a sistemas institucionais. Contudo, apesar da recomendação encaminhada em Novembro/2024, a equipe de gestão e fiscalização identificou a reincidência dos cadastros de terceirizados efetivados pela equipe de 2º nível, como realizado nos tickets tickets nº 7212, 8133, 8235 e 9521;
2. **Cadastro de usuário duplicado no Active Directory**: esta unidade gestora já havia alertado aos Prepostos sobre a falha de duplicidade, quando identificada no atendimento ao ticket 7259 (arquivo: E-mail - Falha em procedimento de Cadastro de usuário - MPMA - Chamado 7259), mas o mesmo equívoco foi identificado no ticket 10471;
3. **Exclusão de cadastro no Active Directory**: assim como identificado no ticket 7259 em 25/11/2024, observamos novamente o caso de exclusão de conta no atendimento ao ticket 9919, conforme evidência anexada ao presente. Ressaltamos que a exclusão de contas no AD não está autorizada às equipes da Contratada, não havendo procedimento documentado para tanto, consoante havia sido alertado aos Prepostos durante a reunião mensal de Novembro/2024, registrado no item *5. Falhas de procedimentos*, da respectiva ata de reunião (arquivo: ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Novembro-2024);
4. **Atribuição de permissões de acesso ao sistema GESP não documentadas e autorizadas**: No atendimento e tratativas dos tickets 8312 e 8326 foram atribuídas permissões de acesso não autorizadas a usuários comuns. Tal medida não corresponde a procedimento descrito em base de conhecimento e não é autorizada à equipe de atendimento N2 da Contratada.
5. **Suspensão indevida de chamados**: Reiteramos a observação sinalizada na última notificação (NOT-CMTI - 122024), visto que o problema persiste, conforme sinalizado no documento ANEXO - DETALHAMENTO DA INCIDÊNCIA DE GLOSAS - JANEIRO

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

2025, quanto ao Termos de Serviço TS1, após análise dos tickets, a fiscalização continua a identificar suspensões indevidas de SLA.

3. **Prejuízos ao serviço de videoconferência da Instituição.**

A equipe de gestão e fiscalização identificou problemas na prestação do serviço crítico de suporte e atendimento de videoconferências, contrariando os procedimentos orientados e o Termo de Referência da contratação. Apontamos a seguir as situações impactantes, as quais foram reportadas imediatamente aos Prepostos na ocasião, contudo não tomamos ciência da adoção de medidas eficazes para solução dos problemas:

1. **Gravação de reunião virtual não realizada**: conforme registrado no e-mail enviado aos Prepostos em 17/01/2025 (arquivo: E-mail - Falha em procedimento de Videoconferência Gravada - MPMA), durante o suporte prestado ao ticket 9596, o técnico responsável não iniciou a gravação da reunião virtual via plataforma Meet, a qual havia sido solicitada pelo usuário na abertura do ticket. Do mesmo modo, o ticket 9623 não há registros da gravação de reunião solicitada;
2. **Inexecução de serviços de videoconferência na Sala dos Órgãos Colegiados**: a equipe de gestão e fiscalização foi surpreendida com e-mails enviados pelos Prepostos (arquivo: E-mail: Suporte para videoconferência de ticket 12444), acerca dos tickets de videoconferência nº 12444 e 12940, com, respectivamente, 2 dias e 1 dia de antecedência às reuniões agendadas, alegando não terem sido repassadas pela CMTI informações para atendimento.
   Ocorre que, a equipe de 2º nível da Contratada vinha prestando os serviços de suporte às videoconferências desde o início da execução do contrato em Julho/2024 até o atual período de Fevereiro/2025, realizando atividades como coleta de informações com os solicitantes dos chamados por meio de checklist, testes de infraestrutura e configurações dos softwares em uso no MPMA. Reforçamos que, em nenhum momento entre Julho/2024 e meados de Fevereiro/2025, os Prepostos expressaram qualquer dificuldade na prestação de serviços de videoconferência, até o repentino comunicado a esta unidade gestora de que desconhecem ou não tiveram acesso aos procedimentos necessários para atendimento aos tickets solicitados, às vésperas de reuniões críticas na sala dos Órgãos Colegiados deste MPMA.
   Cumpre esclarecer que existem bases de conhecimento disponíveis para consulta na ferramenta ITSM, a exemplo dos arquivos MPMA - SALA DO COLÉGIO - ORGANIZACAO DAS MAQUINAS (8 ANDAR); MPMA – SOFTWARE – INSTALAR SOFTWARE DE STREAMING OBS STUDIO; e MPMA - STREAMING - CONFIGURAR O OBS STUDIO. Portanto, causa espécie a esta unidade gestora que a Contratada desconheça informações e bases de conhecimento vinculadas aos serviços em

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

execução, e que, consequentemente, esteja impossibilitada de atender chamados, posto que não se trata de novas atividades. Acaso algum procedimento necessário não esteja documentado, compete à Contratada a criação e revisão das bases, conforme disposto no TR no item 4.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO. Além disso, convém destacar disposições extraídas do referido TR quanto à capacitação necessária para prestação dos serviços:

> *5.11.2.* ***Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo*** *por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de Gerenciamento de Serviços de TI.*
> *5.11.4. É imperativo ressaltar que* ***os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA****, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.*
> *5.11.5.* ***Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA****,* ***de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos*** *e executem as atividades descritas em*
> *Termo de Referência e, também, ao seguinte:*
> *5.11.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;*
> *5.11.5.2. Topologia da infraestrutura de TI do MPMA;*
> *5.11.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;*
> *5.11.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;*
> *5.11.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,*
> *5.11.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.*

4. **Falta de gestão de bases de conhecimento.**

A equipe de fiscalização solicitou providências aos Prepostos durante a reunião mensal de Novembro, ocorrida em 12/12/2024, conforme registrado em ata (arquivo: ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Novembro-2024), a fim de que fossem revisadas as bases de conhecimento, principalmente aquelas relacionadas a cadastro de usuários, considerando os diversos erros identificados nos atendimentos.

Além disso, os Prepostos foram indagados acerca da criação de novas bases, considerando novos

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

procedimentos em execução pelos técnicos sem que houvesse documentação para ciência das demais equipes de atendimento e da equipe de gestão e fiscalização, entretanto, as medidas solicitadas não foram executadas até o momento, restando pendente documentações cruciais para o correto atendimento das equipes de suporte da Contratada, a exemplo das bases relacionadas ao serviço de videoconferência executado pela contratada sem documentos correspondentes, assim como citado no item anterior desta notificação. Acrescentamos ao exposto cópias de e-mail solicitando providências aos Prepostos, os quais carecem de respostas (E-MAILS SOBRE BASE).

Por fim, alertamos ainda quanto à incidência de glosa de 0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS, em função do descumprimento do Termo de Serviço definido no TR, *“ TS13 Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos”*.

5. **Ausência de tratativas pelos Prepostos:**

De acordo com as pontuações realizadas nos itens anteriores da presente notificação, a equipe de gestão e fiscalização tem observado de forma reiterada a ausência de respostas e providências por parte dos Prepostos diante dos comunicados e solicitações formalmente registradas por e-mail e atas de reuniões, contrariando gravemente item do TR (5.12. REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE), que determina as responsabilidades do perfil de preposto perante à Contratante, conforme tabela extraída do TR:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. **É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.**

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

Principais Responsabilidades
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; **Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços**; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; **Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA**; **Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas**; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral; Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado; **Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Gerenciamento de Serviços de TI aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;** Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Gerenciamento de Serviços de TI; **Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos**; **Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Gerenciamento de Serviços de TI**; **Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas**; Emitir relatórios gerenciais; Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Gerenciamento de Serviços de TI; **Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço**; Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE; Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho; Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento ;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Salientamos ainda, que durante a semana dos dias 03 a 07 de fevereiro do corrente ano, os Prepostos não apresentaram respostas e soluções aos fiscais quanto ao atendimento de tickets que descumpriram SLA, relacionados a cadastro de usuários, muitos dos quais foram solicitados por membros VIP no contrato. Para tanto, apresentamos em anexo a lista de tickets vencidos sem atuação ou registro de comentário, os quais em sua maioria estavam atribuídos somente a dois técnicos da equipe N2. Tal situação impactou diretamente esta unidade gestora, considerando o grande volume de ligações telefônicas recebidas, questionando a demora no atendimento aos tickets, sem que houvesse qualquer justificativa a ser repassada aos solicitantes. Isto contraria o TR quanto às principais responsabilidades do preposto especificamente relacionado a:

- *Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;*

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

- *Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Gerenciamento de Serviços de TI;*
- *Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;*
- *Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço*

A tarefa de "*Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe*", não vem sendo executada pelos Prepostos a contento, tendo em vista as reiteradas glosas aplicadas sobre as Ordens de Serviço, principalmente de N2 e N3, por força do descumprimento dos termos de serviço elencados no item 8.3.10.3. do TR, e conforme arquivos em anexo relativos a detalhamento de glosas e termos de recebimento definitivo dos períodos de Outubro, Novembro e Dezembro/2024 e Janeiro/2025.

Outrossim, o dever de "*Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento*", não tem sido observado, pois conforme destacado no item anterior desta notificação, resta pendente por parte dos Prepostos a gestão das bases de conhecimento, desde a validação de importação de todas bases existentes no repositório anterior, revisão dos procedimentos descritos nas bases e documentação de novos procedimentos executados. Esta tarefa já foi discutida anteriormente em reunião realizada no dia 12/12/2024, e vem sendo reiterada a cada reunião mensal, contudo sem retorno por parte dos Prepostos.

Além disso, a equipe de gestão e fiscalização foi surpreendida durante a última reunião mensal realizada em 19/02/2025, quando da apresentação pelo Preposto Titular de plano de ações transcritas em relatório com status "*aguardando aprovação do cliente*", as quais não foram sequer submetidas aos fiscais dos respectivos serviços com a devida apresentação de escopo das ações por parte da Contratada para avaliação. Tal prática revela falta de transparência ao registrar pendência não verificável, bem como falta de proatividade, contrariando a disposição contida em TR, que convém transcrever:

> *4.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa , aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TI.*

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

Diante de todo o exposto, advertimos a Contratada quanto ao necessário cumprimento dos requisitos contratuais acima destacados, de modo que sejam adotadas as seguintes providências de modo imediato:

- correção das inconsistências apresentadas pela ferramenta ITSM 4Biz, sob responsabilidade da Contratada;
- supervisão dos atendimentos da equipe de 2º nível (N2) para prevenção dos erros reiterados no cadastro de usuários;
- capacitação da equipe de atendimento em 2º nível para atendimento aos chamados do serviço de videoconferência, considerando o ambiente e ferramentas atualmente em uso nesta Instituição;
- supervisão dos chamados do serviço de videoconferência para análise de conformidade das ações de suporte de TI necessárias para realização de reuniões e eventos da Instituição, a exemplo de: contato antecipado com o solicitante, realização de checklist, envio de links e gravações aos solicitantes, configuração de ambiente para realização das videoconferências, comparecimento do técnico no local da videoconferência com antecedência mínima necessária, entre outras ações cabíveis;
- não suspensão dos SLAs dos chamados, exceto se efetivamente houver pendência por parte do MPMA (CMTI ou outros setores), do solicitante ou de fornecedor;
- transparência na comunicação, proatividade, bem como a adoção de providências por parte dos Prepostos quanto às ações necessárias em resposta às solicitações da unidade gestora da Contratante;
- não encerramento dos chamados sem que tenham sido atendidas todas as solicitações e etapas necessárias.

Listamos a seguir os documentos que acompanham a presente notificação (27 arquivos):

- ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Novembro-2024;
- ATA_DE_REUNIAO_-_Apresentacao_dos_relatorios_Dezembro-2024;
- ANEXO - DETALHAMENTO DA INCIDÊNCIA DE GLOSAS;
- ANEXO - DETALHAMENTO DA INCIDÊNCIA DE GLOSAS - DEZEMBRO 2024;
- ANEXO - DETALHAMENTO DA INCIDÊNCIA DE GLOSAS - JANEIRO 2025;
- TERMO_DE_RECEBIMENTO_DEFINITIVO_-_OUTUBRO-2024_assinado_assinado;
- TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - NOVEMBRO-2024 (1);
- TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO - DEZEMBRO-2024;
- TERMO_DE_RECEBIMENTO_DEFINITIVO_-_JANEIRO-2025_assinado;
- E-mail - Atraso – Kelvin Lucas Brandão dos Santos;
- E-mail - Chamados de cadastro de usuário suspensos;

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

- E-mail - Falha em procedimento de Cadastro de usuário - MPMA - Chamado 7259;
- E-mail - Falha em procedimento de Cadastro de usuário - MPMA;
- E-mail - Falha em procedimento de Videoconferência Gravada - MPMA;
- E-mail - Falha em procedimentos de videoconferência;
- E-mail - Inconsistência no 4biz;
- E-mail - Informações sobre tickets - windows;
- E-mail - Limitação Senha Segura;
- E-mail - Revisão das Bases e Encaminhamento para Validação;
- E-mail - Suporte para videoconferência de ticket 12444;
- E-mail - Falha em procedimento de Cadastro de usuário - MPMA (1);
- Ticket 9596;
- Ticket 9623;
- Ticket 12444;
- Ticket 12940;
- CONTRATO_42_2024; e
- Termo_de_Referencia.

Por fim, ressaltamos o impacto das circunstâncias apresentadas para a boa execução dos serviços contratados, razão pela qual determinamos o **prazo de 03 (três) dias úteis** para que sejam sanados em definitivo os problemas reportados sob pena de aplicação das sanções administrativas cabíveis, consoante disposto na predita Cláusula Décima Segunda do Contrato.

Outrossim, advertir que a falta de atendimento ao presente mandado sujeita a aplicação do disposto no art. 8º, § 3º, da Lei Complementar n.º 75/1993, *in verbis:*

> *Art. 8º - (...)*
>
> *§ 3º - A falta injustificada e o retardamento indevido do cumprimento das requisições do Ministério Público implicará a responsabilidade de quem lhe der causa.*

DÊ-SE CIÊNCIA E CUMPRA-SE.

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA, EM SÃO LUÍS, DATA DA ASSINATURA ELETRÔNICA.

assinado eletronicamente em 26/02/2025 às 13:26 h (*)

THIAGO NUNES DE SOUSA
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADOR DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO EM EXERCÍCIO

(*) Documento assinado eletronicamente por **THIAGO NUNES DE SOUSA** em **26 de Fevereiro de 2025 às 13:26 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: NOT-CMTI-22025, **Código de Validação**: 0BF88221CE.

Av. Prof. Carlos Cunha 3261 - Calhau, São Luís / MA
CEP: 65.076-820 Telefone: (98) 3219-1773 (98) 3219-1600 e-mail: cmti@mpma.mp.br

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CONTRATO N. 20-2024 E SICAF - INMETRO

Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS - MDIC
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

Contrato nº 20

Processo nº 0052600.000296/2024-89

Unidade Gestora: **DPLAN/CTINF**

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 22/2024, QUE FAZEM ENTRE SI O INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA E A EMPRESA ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.

O **INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO**, Autarquia Federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC, criada pela Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, com sede em Brasília, Distrito Federal, situada no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, lote 985, Edifício Centro Empresarial Parque Brasília, 1.º andar, e com unidades técnico-administrativas na Avenida Presidente Vargas, nº 730, 7.º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, e na Avenida Nossa Senhora das Graças, nº 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 00.662.270/0003-20, neste ato representada pelo seu Presidente, Senhor **MARCIO ANDRE OLIVEIRA BRITO**, nomeado pela Portaria de Pessoal CC n.° 1.956, de 07 de março de 2023, publicado no Diário Oficial da União do dia 08 de março de 2023, [redacted] e pelo Diretor da Diretoria de Inovação, Planejamento e Articulação Institucional, Senhor **MAYCON DANYLO ARAUJO MONTEIRO**, nomeado pela Portaria n.° 2.474, de 18 de maio de 2023, publicada no Diário Oficial da União do dia 19 de maio de 2023, [redacted] doravante denominado CONTRATANTE, e a **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 85.240.869/0001-66, sediada na Rua Sete de Setembro, 16, Kobrasol, São José/SC, CEP 88.102-030, doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por seu sócio ALCIDES DE BRIDA NETO, conforme atos constitutivos da empresa, tendo em vista o que consta no Processo nº 0052600.000266/2024-72 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. 90014/2024, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. **CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)**

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO R$	VALOR TOTAL R$
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de gerenciamento de	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00

		infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)					
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. CLÁUSULA QUINTA – PREÇO

5.1. O valor mensal da contratação é de R$ 486.689,22 (quatrocentos e oitenta e seis mil seiscentos e oitenta e nove reais e vinte e dois centavos), perfazendo o valor total de **R$ 11.680.541,28 (onze milhões, seiscentos e oitenta mil quinhentos e quarenta e um reais e vinte e oito centavos)**.

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. **CLAUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)**

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 15/04/2024.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. **CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)**

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de 30 (tinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro

individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII E XIII)

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade xxxxx, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor ~~inicial/total/~~anual do contrato.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.10 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.11, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei

n.º 14.133, de 2021).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.18. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - **Multa**:

1. moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

2. moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 30% (trinta por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas,

conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de 5% a 30% do valor do Contrato.

5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato.

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no

Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021).

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Grupo	Item	Gestão/Unidade	Fonte	Plano Interno	Nota de Empenho	Natureza de Despesa	Conta Contábil - Novo PCASP
1	1	18205/183023	3050	5382M200201	2024NE000717	3.3.9.0.40.10 - SUPORTE A USUARIOS DE TIC	3.3.2.3.1.01.00 - SERVICOS TECNICOS PROFISSIONAIS
	2	18205/183023	3050	5382M200201	2024NE000717	3.3.9.0.40.11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3.3.2.3.1.01.00 - SERVICOS TECNICOS PROFISSIONAIS

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)**

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES**

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO**

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (ART. 92, §1º)**

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal no Rio de Janeiro, Seção Judiciária da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM 23/10/2024, ÀS 15:50, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

MAYCON DANYLO ARAUJO MONTEIRO

Diretor(a) da Diretoria de Inovação, Planejamento e Articulação Institucional

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM

25/10/2024, ÀS 18:30, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

MARCIO ANDRE OLIVEIRA BRITO
Presidente

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM 01/11/2024, ÀS 16:18, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

ALCIDES DE BRIDA NETO
Usuário Externo

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM 04/11/2024, ÀS 08:34, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

PAULO GUSTAVO DE OLIVEIRA DEL PELOSO
Testemunha

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM 04/11/2024, ÀS 15:08, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

CRISTINA MATOS FERNANDES
Testemunha

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inmetro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1936703** e o código CRC **624CC9AA**.

Referência: Processo nº 0052600.000296/2024-89 SEI nº 1936703

A revisão e cancelamento deste documento (Modelo SEI) é da Diraf/Coadi/Dicoc

Edital 14/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
14/2024	183023-INST.NAC.DE METROLOGIA QUALIDADE E TECNOLOGIA	TATIANA KAUS SARKIS	17/06/2024 14:14 (v 9.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		0052600.000296/2024-89

1. Do objeto

INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA

(Processo Administrativo n°0052600.000296/2024-89)

Torna-se público que o(a) Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro, por meio do(a) Coordenação de Licitações, sediado(a) Av. Nossa Senhora das Graças, n.º 50, Distrito de Xerém, município de Duque de Caxias (RJ), CEP 25250- 020, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em grupo único, formado por dois itens, conforme tabela constante no Termo de Referência, devendo o licitante oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

2. Do registro de preços

2.1 Não haverá Ata de Registro de Preços

3. Da participação na licitação

3. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

3.1.. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

3.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

3.2. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.3. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no item anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.4.A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

3.5. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

3.6. Não poderão disputar esta licitação:

3.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

3.6.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

3.6.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;

3.6.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

3.6.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

3.6.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

3.6.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

3.6.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

3.6.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

3.6.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

3.6.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

3.7. O impedimento de que trata o item 3.6.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

3.8. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 3.6.2 e 3.6.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

3.9. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

3.10. O disposto nos itens 3.6.2 e 3.6.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

3.11. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

3.12. A vedação de que trata o item 3.8.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

4. Da apresentação da proposta e dos documentos de habilitação

4. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

4.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

4.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 8.1.1 e 8.13.1 deste Edital.

4.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

4.4.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

4.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7°, XXXIII, da Constituição;

4.4.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

4.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

4.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3° da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

4.6.1. no item exclusivo para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame, para aquele item;

4.6.2.nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa.

4.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 4.4 ou 4.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

4.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

4.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

4.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

4.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

4.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

4.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.

4.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

4.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

4.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

4.13. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

4.14. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

4.15. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

5. Do preenchimento da proposta

5. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

5.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

5.1.1. valor unitário e total do item;

5.1.2. Marca;

5.1.3. Fabricante;

5.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

5.2.1. O licitante não poderá oferecer proposta em quantitativo inferior ao máximo previsto para contratação.

5.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

5.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

5.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

5.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

5.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos, bem como de fornecer os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, em quantidades e qualidades adequadas à perfeita execução contratual, promovendo, quando requerido, sua substituição.

5.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

5.9. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas;

5.10.1. Caso o critério de julgamento seja o de maior desconto, o preço já decorrente da aplicação do desconto ofertado deverá respeitar os preços máximos previstos no item 4.9.

5.11. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

6. Da abertura da sessão, classificação das propostas e formulação de lances

6. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

6.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

6.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

6.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

6.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

6.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

6.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.8. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R$ 0,01 (um centavo).

6.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.

6.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

6.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.11.2.A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.11.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.11.4 Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.11.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.12. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto e fechado”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.12.1 A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.12.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

6.12.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.12.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.13.Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “fechado e aberto”, poderão participar da etapa aberta somente os licitantes que apresentarem a proposta de menor preço/ maior percentual de desconto e os das propostas até 10% (dez por cento) superiores /inferiores àquela, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, até o encerramento da sessão e eventuais prorrogações.

6.13.1.Não havendo pelo menos 3 (três) propostas nas condições definidas no item 6.13, poderão os licitantes que apresentaram as três melhores propostas, consideradas as empatadas, oferecer novos lances sucessivos.

6.13.2. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.13.3.A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.13.4. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente, e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.

6.13.5. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.

6.13.6. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.

6.14. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

6.16. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.

6.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.

6.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

6.19. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

6.20. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

6.20.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

6.20.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

6.20.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

6.20.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

6.21. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.

6.21.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:

6.21.1.1.disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;

6.21.1.2.avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;

6.21.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;

6.21.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.

6.21.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:

6.21.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;

6.21.2.2. empresas brasileiras;

6.21.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

6.21.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.

6.22. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

6.22.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

6.22.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.22.3.O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

6.22.4. O pregoeiro solicitará ao licitante mais bem classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

6.22.5. É facultado ao pregoeiro prorrogar o prazo estabelecido, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

6.23. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7. Da fase de julgamento

7. DA FASE DE JULGAMENTO

7.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

7.1.1. SICAF;

7.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis); e

7.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep).

7.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992.

7.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, *caput*)

7.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).

7.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).

7.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

7.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

7.5. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5.1 e 4.6 deste edital.

7.6. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.7. Será desclassificada a proposta vencedora que:

7.7.1. contiver vícios insanáveis;

7.7.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

7.7.3.apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

7.7.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

7.7.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

7.8. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.

7.8.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

7.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

7.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

7.9. Em contratação de serviços de engenharia, além das disposições acima, a análise de exequibilidade e sobrepreço considerará o seguinte:

7.9.1. Nos regimes de execução por tarefa, empreitada por preço global ou empreitada integral, semi-integrada ou integrada, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado;

7.9.2. No regime de empreitada por preço unitário, a caracterização do sobrepreço se dará pela superação do valor global estimado e pela superação de custo unitário tido como relevante, conforme planilha anexa ao edital;

7.9.3. No caso de serviços de engenharia, serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, independentemente do regime de execução.

7.9.4. Será exigida garantia adicional do licitante vencedor cuja proposta for inferior a 85% (oitenta e cinco por cento) do valor orçado pela Administração, equivalente à diferença entre este último e o valor da proposta, sem prejuízo das demais garantias exigíveis de acordo com a Lei.

7.10. Para os itens acerca de contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software será(ão) adotado(s) o(s) seguinte(s) patamar(es) de preço para presunção de inexequibilidade:

7.10.1. Item 1 – Preço: R$ 2.144.856,34

7.10.2 Item 2 – Preço: R$ 9.117.116,06

7.10.3 Lote 1 – Preço: R$ 11.261.972,40

7.10.2. Os preços acima foram definidos com base em 70% do valor estimado de cada item.

7.11. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

7.12. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

7.12.1. Em se tratando de serviços de engenharia, o licitante vencedor será convocado a apresentar à Administração, por meio eletrônico, as planilhas com indicação dos quantitativos e dos custos unitários, seguindo o modelo elaborado pela Administração, bem como com detalhamento das Bonificações e Despesas Indiretas (BDI) e dos Encargos Sociais (ES), com os respectivos valores adequados ao valor final da proposta vencedora, admitida a utilização dos preços unitários, no caso de empreitada por preço global, empreitada integral, contratação semi-integrada e contratação integrada, exclusivamente para eventuais adequações indispensáveis no cronograma físico-financeiro e para balizar excepcional aditamento posterior do contrato.

7.12.2. Em se tratando de serviços com fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva cuja produtividade seja mensurável e indicada pela Administração, o licitante deverá indicar a produtividade adotada e a quantidade de pessoal que será alocado na execução contratual.

7.12.3. Caso a produtividade for diferente daquela utilizada pela Administração como referência, ou não estiver contida na faixa referencial de produtividade, mas admitida pelo ato convocatório, o licitante deverá apresentar a respectiva comprovação de exequibilidade;

7.12.4. Os licitantes poderão apresentar produtividades diferenciadas daquela estabelecida pela Administração como referência, desde que não alterem o objeto da contratação, não contrariem dispositivos legais vigentes e, caso não estejam contidas nas faixas referenciais de produtividade, comprovem a exequibilidade da proposta.

7.12.5. Para efeito do subitem anterior, admite-se a adequação técnica da metodologia empregada pela contratada, visando assegurar a execução do objeto, desde que mantidas as condições para a justa remuneração do serviço.

7.13. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá´ ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

7.14. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

7.15. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.

7.16.Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

8. Da fase de habilitação

8. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

8.2. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

8.3. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para ? ns de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

8.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio do Portal de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras).

8.5.Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

8.6. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

8.7. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

8.8. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

8.9. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 2145-3535 ou pelo e-mail ctinf@inmetro.gov.br. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se por 5 (cinco) dias úteis, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

8.10. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

8.11. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

8.11.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

8.12.É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, *caput*).

8.12.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

8.13. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

8.13.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

8.13.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da *Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022*.

8.14. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

8.14.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

8.14.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

8.15. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

8.15.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

8.15.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

8.16. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

8.17. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 8.13.1.

8.18. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

8.19. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

8.20. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

9. Da ata de registro de preços

9.1 Não haverá Ata de Registro de Preços

10. Da formação do cadastro de reserva

10.1 Não haverá Ata de Registro de Preços

11. Dos recursos

11. DOS RECURSOS

11.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

11.2.O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

11.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

11.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

11.3.1.1. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

11.3.1.2. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

11.3.1.3. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

11.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

11.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

11.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

11.7.O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

11.9. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.10. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados no sítio eletrôni co https://sei.inmetro.gov.br/.

12. Das infrações administrativas e sanções

12. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

12.1.1.deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

12.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

12.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

12.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

12.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

12.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

12.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

12.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

12.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

12.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação;

12.1.5. fraudar a licitação;

12.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

12.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

12.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

12.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

12.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

12.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

12.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

12.2.1. advertência;

12.2.2. multa;

12.2.3. Impedimento de licitar e contratar e

12.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

12.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

12.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

12.3.2.as peculiaridades do caso concreto

12.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

12.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

12.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

12.4.1. Para as infrações previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

12.4.2. Para as infrações previstas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

12.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

12.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

12.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

12.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 12.1.4, 12.1.5, 12.1.6, 12.1.7 e 12.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 12.1.1, 12.1.2 e 12.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

12.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 12.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

12.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

12.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

12.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

12.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

12.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.

13. Da impugnação do edital e do pedido de esclarecimento

13. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

13.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

13.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

13.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica, pelo e-mail: colic@inmetro.gov.br.

13.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

13.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.

13.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

14. Das disposições gerais

14. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.

14.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.

14.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.

14.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

14.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

14.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

14.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.

14.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

14.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

14.10. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico www.gov.br/inmetro/pt-br.

14.11. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:

14.11.1. ANEXO I - Termo de Referência

14.11.1.1 Anexo I do TR - Parque Tecnológico Inmetro

14.11.1.2 Anexo II do TR - Catálogo de Serviços de TIC

14.11.1.3 Anexo III do TR - Ferramenta de ITSM Inmetro

14.11.1.4 Anexo IV do TR - Perfis Profissionais

14.11.1.5 Anexo V do TR - Modelo de planilha de composição de custos e formação de preços

14.11.1.6 Anexo VI do TR - Modelo de Proposta

14.11.1.7 Anexo VII - Termo de ciência

14.11.1.8 Anexo VIII - Termo de compromisso de manutenção de sigilo

14.11.1.9 Anexo IX - Mapa do Campus Xerém

14.11.2.ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

14.11.3. ANEXO III - Estudo Técnico Preliminar.

14.11.3.1 Anexo I do ETP - Catálogo Inmetro

14.11.3.2 Anexo II do ETP - Volumetria Inmetro

14.11.3.3 Anexo III do ETP - Veículos (tabela Fipe)

14.11.3.4 Anexo IV do ETP - Ferramenta de ITSM

14.11.3.5 Anexo V do ETP - Estimativa Inmetro

..... , ... de ..... de 20.....

15. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

MARCIO ANDRE OLIVEIRA BRITO

Presidente do Inmetro

Assinou eletronicamente em 17/06/2024 às 14:14:14.

GILDASIO NASCIMENTO ROCHA

Diretor da Diretoria de Administração e Finanças

Assinou eletronicamente em 14/06/2024 às 16:26:22.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - TR90_2024 e anexos, Contrato e ETP e anexos.pdf (4.23 MB)

Anexo I - TR90_2024 e anexos, Contrato e ETP e anexos.pdf

Termo de Referência 90/2024

Informações Básicas

Número do artefato	UASG	Editado por	Atualizado em
90/2024	183023-INST.NAC.DE METROLOGIA QUALIDADE E TECNOLOGIA	PAULO GUSTAVO DE OLIVEIRA DEL PELOSO	12/06/2024 15:07 (v 3.0)

Status

ASSINADO

Outras informações

Categoria	Número da Contratação	Processo Administrativo
VII - contratações de tecnologia da informação e de comunicação/Serviços de TIC		0052600.000296/2024-89

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento;

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24		
1	2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24		

1.2. O(s) serviço(s) objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que seus padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado;

1.3. O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021;

1.3.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que visa garantir a não interrupção de atividades essenciais e rotineiras das unidades do Inmetro, sendo a vigência plurianual mais vantajosa considerando a complexidade técnica e logística da contratação, nos termos da Portaria SGD/MGI n.º 1.070, de 1º de junho de 2023;

1.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação;

1.5. A presente contratação NÃO SE TRATA de oferta de serviços públicos digitais, portanto o objeto da contratação não será integrado à Plataforma Gov.br, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, e suas atualizações, de acordo com as especificações deste Termo de Referência.

1.6. A presente contratação NÃO integra os Catálogos de Soluções de TIC com Condições Padronizadas da Secretaria de Governo Digital (SGD) e portanto NÃO possui Preço Máximo de Compra de Item de TIC (PMC-TIC).

1.7. A presente contratação constitui uma única solução de TIC conforme preconizado pelo art. 3º da IN SGD/ME nº 94, de 2022, devido aos itens contratados apresentarem interdependência e o parcelamento poderia prejudicar ou inviabilizar a execução contratual, conforme detalhado no item 2.3 deste Termo de Referência;

1.8. A presente contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC é considerada solução de TIC, conforme item 1.4 do Anexo II da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e seguiu as diretrizes constantes da supracitada IN e do modelo de contratação presente na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência.

2.2. A solução de TIC consiste na contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24		
1	2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24		

Parcelamento da solução de TIC

2.3. A contratação será realizada em grupo único, totalizando 2 (dois) itens. O parcelamento não ocorreu devido aos itens contratados apresentarem interdependência e o parcelamento poderia prejudicar ou inviabilizar a execução contratual.

2.3.1. O serviço prestado no Item 1 – Central de Serviços de TIC deverá ser prestado pela mesma empresa que prestará o serviço do Item 2 – Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC. O agrupamento decorre do fato que a Central de Serviços de TIC faz atendimento principalmente ao usuário final, também chamado de atendimento de campo. Esse atendimento muitas vezes implica em ajustes ou mudanças na infraestrutura de TIC do Instituto, ou seja, os colaboradores da Central de Serviços têm estreita relação com os colaboradores do Serviço de gerenciamento de infraestrutura, que podem orientar as melhores práticas ou resolver chamados escalonados pela Central de Serviços. Além disso, a ferramenta de ITSM utilizada pelo INMETRO será operada pela Central de Serviços. Conforme pode-se verificar, os dois itens são interdependentes e a divisão poderia trazer prejuízo no alcance dos resultados.

2.3.2. Optou-se pelo não parcelamento, pois assim ganha-se em economia de escala, aumento da eficiência administrativa e mais eficiência na gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

2.3.3. Segundo o TCU, “Deve o gestor atentar-se para que o parcelamento seja realizado somente em benefício da Administração. Divisão do objeto que não observe economia de escala poderá produzir efeito contrário, ou seja, aumento de preços” (Licitações & Contratos Orientações e Jurisprudência do TCU, 4ª edição revista, ampliada e atualizada, p. 226, Brasília, 2010);

Benefícios a serem alcançados com a contratação

2.4. Abaixo seguem benefícios a serem alcançados com a contratação desejada:

2.4.1. Regime de prestação de serviço hibrido de forma remota e presencial, indo ao encontro do que parte do mercado tem praticado, inclusive, facilitando que a empresa prestadora de serviços consiga os profissionais necessários para atendimento do INMETRO;

2.4.2. Continuidade da prestação e modernização dos serviços de TIC: Central de Serviços e Gerenciamento da infraestrutura e de atendimento aos usuários;

2.4.3. Melhoria da qualidade da prestação dos serviços de TIC;

2.4.4. Benefícios diversos, a partir da inserção de pontos de melhorias nesta contratação, em razão da experiência adquirida ao longo da execução contratual dos contratos vigentes;

2.4.5. Melhoria na prestação dos serviços de segurança da informação.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE

3.1. A presente contratação justifica-se pela necessidade de contratar serviços que abrangem a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, ambientes de virtualização, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, dentre outros.

3.2 A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do Inmetro.

3.3 Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do INMETRO, dentre outros.

3.4 Os serviços descritos nesta contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do Inmetro, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do Instituto.

3.5 Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

3.6 Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.7 A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF) da Diretoria de Inovação, Planejamento e Articulação Institucional (DPLAN) do INMETRO, tem por incumbência regimental ser a área responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto.

3.8 A infraestrutura de Tecnologia da Informação do Instituto é composta por diversos equipamentos existentes tais como, computadores desktops e notebooks, impressoras, rede sem fio (Wi-Fi) e cabeada, switches, roteadores, servidores, storages, nobreaks, geradores, firewall, links de comunicação e outros equipamentos de TIC. O atendimento aos usuários é atividade fundamental no apoio ao uso da Tecnologia da Informação.

3.9 Atualmente a Divisão de Infraestrutura de TI (DIINF) da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF) dispõe de 7 (sete) servidores (chefe incluso) que atuam em processos de aquisição, fiscalização de contratos e supervisão dos serviços prestados, nas 5 (cinco) unidades do Inmetro (Escritório no prédio do Banco Central, Campus de Xerém, SURRS, SURGO e Sede em Brasília), em 3 estados diferentes e no Distrito Federal, atendendo aproximadamente 1.500 usuários. Somente o Campus Xerém tem uma área total de 1.801.737,00 m2 e área construída de 51.457,44 m2 com 38 (trinta e oito) prédios.

3.10 Considerando a inexistência de quadro de pessoal próprio apto à execução dos serviços supracitados e a necessidade de manter os serviços essenciais de TIC prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF), esta contratação é considerada ESSENCIAL para as atividades da Instituição.

3.11 A estimativa das quantidades a serem contratadas é baseada no contrato atual que após 60 meses de execução demonstrou que precisa de melhorias para atender as necessidades de TIC do INMETRO.

3.12 O contrato atual, de nº 23/2019, regido pela Lei 8.666/1983 e pelas IN 05/2017 e IN SLTI 04 /2014 (alterada pela IN SLTI/MPOG nº 02/2015), além do Decreto nº 7.174/2010, encerra-se em 18 /09/2024, completando 60 meses, não sendo possível a sua renovação.

3.13. A contratação objeto deste Termo de Referência, deverá ser pautada pela Lei nº 14.133/2021, pela IN SGD/ME nº 94/2022 e pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da

Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

3.14 Esta contratação beneficiará diretamente todo o INMETRO com a manutenção, evolução, aprimoramento e celeridade dos serviços de TIC prestados aos seus usuários.

3.15. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme detalhamento a seguir:

I) ID PCA no PNCP: 00662270000168-0-000001/2024

II) Data de publicação no PNCP: 20/05/2023

III) Id do item no PCA: 163 e 164

IV) Classe/Grupo: 162 - SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)

V) Identificador da Futura Contratação: 183023-90019/2023

3.16. O objeto da contratação também está alinhado com a Estratégia de Governo Digital 2020-2023 e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021-2023* do INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO, conforme demonstrado abaixo:

Alinhamento ao Plano Estratégico 2024-2027	
ID	**Objetivos Estratégicos Estruturantes**
15	Aprofundar a transformação digital com foco na integração e portabilidade de sistemas

Alinhamento ao PDTIC 2021-2023*			
ID	**Ação do PDTIC**	**ID**	**Meta do PDTIC Associada**
A1	Realizar planejamento da contratação	M2	Garantir a sustentação dos serviços técnicos continuados especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo serviços relacionados à operação, monitoramento, atendimento aos usuários e suporte da infraestrutura de TI.

* PDTIC 2024-2027 está em elaboração

3.17. Apesar do Inmetro ainda não possuir um Plano Diretor de Logística Sustentável (PLS), a presente contratação está alinhada ao Guia Nacional de Contratações Sustentáveis, conforme item 4.35. deste Termo de Referência.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio:

4.1. A presente contratação orienta-se pelos seguintes requisitos de negócio:

4.1.1. Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos do INMETRO;

4.1.2. Garantir continuidade dos serviços fornecidos pelo INMETRO à sociedade por meio de seus sistemas;

4.1.3. Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e de negócio;

4.1.4. Apoiar de forma mais significativa o INMETRO em suas transformações digitais;

4.1.5. Apoiar as áreas de negócio, finalísticas e administrativas do INMETRO no uso de Tecnologia da Informação e Comunicação;

4.1.6. Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;

4.1.7. Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;

4.1.8. Adequar processos e ambiente tecnológico para migração para computação em nuvem;

4.1.9. Padronizar serviços de TIC;

4.1.10. Otimizar os processos e infraestrutura de TIC;

4.1.11. Adotar práticas DevSecOps para alcance de resultados melhores e mais rápidos;

4.1.12. Atendimento em todas as unidades do INMETRO, existentes ou novas;

4.1.13. Tornar mais eficiente a gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades;

Requisitos de Capacitação

4.2. Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação;

Requisitos Legais

4.3. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2001, Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis;

4.3.1. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023;

Requisitos de Manutenção

4.4. Devido às características do serviço, há necessidade de realização de manutenções corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas pela Contratada, visando à manutenção da disponibilidade da solução de ITSM e ao aperfeiçoamento de suas funcionalidades;

4.4.1 A solução atual é baseada em CentOS, OTRS e MySQL tendo suas configurações detalhadas no Anexo III - FERRAMENTA DE ITSM INMETRO.

Requisitos Temporais

4.5. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 5 (cinco) dias corridos para todas as unidades do Inmetro, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante;

4.5.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os chamados e seus níveis mínimos de serviço, poderão ser atingidos gradualmente, sem penalização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente;

4.5.1.1. Durante o período de estabilização dos serviços, o Anexo IV - Perfis Profissionais define uma quantidade mínima de profissionais que deverão estar obrigatoriamente disponíveis, durante esse período inicial do contrato;

4.5.1.2. Depois de concluído o período de estabilização, a CONTRATADA poderá redimensionar o efetivo de colaboradores no contrato, desde que as metas de níveis mínimos de serviço estejam sendo atendidas, por, no mínimo, 3 (três) meses consecutivos.

4.5.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

4.5.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento;

4.5.4. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos. Ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos;

4.5.5. Cada serviço terá um horário previamente estipulado para o seu funcionamento, cabendo em alguns casos a atuação em regime excepcional ou de plantão, conforme quadro abaixo;

Serviço	Disponibilidade	Alocação de profissionais	Atuação sob plantão	Atuação excepcional
Central de Serviços de TIC	12/5	8/5	Não	Sim
Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC	24/7	12/5	Sim	Sim

4.5.5.1. Entende-se como "Disponibilidade" descrita na tabela anterior, o prazo para fins de apuração dos níveis mínimos de serviço contratados, incluindo o tempo de resolução de incidentes, ou seja, o Serviço de gerenciamento de infraestrutura, que possui uma disponibilidade de 24/7, por exemplo, terá suas medições dos indicadores considerando o funcionamento em todos os dias do ano, em horário integral, de forma contínua;

4.5.5.2. A coluna de "Alocação de profissionais" descreve o período mínimo obrigatório que a CONTRATADA deverá alocar seus profissionais para atendimento do Contrato. Observe que esse período não é necessariamente o mesmo da Disponibilidade;

4.5.5.3. No cenário em que a "Disponibilidade" é maior que o período de "Alocação de profissionais", espera-se que a CONTRATADA seja capaz de atuar em regime de plantão, ou seja, em caso de incidentes graves que venham a ocorrer durante a disponibilidade dos serviços, como a interrupção de um serviço, por exemplo, a CONTRATADA deverá acionar os profissionais necessários visando reestabelecer o serviço sustentado;

4.5.5.4. Considerando que compete à CONTRATADA toda operação da infraestrutura, incluindo processos autônomos de recuperação de serviços, e rotinas preventivas para evitar a interrupção da operação de infraestrutura de TIC, tais acionamentos de plantão não devem gerar quaisquer custos extras à CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA prever tal possibilidade no momento de formação de sua proposta comercial;

4.5.5.5. Por fim, a coluna de "Atuação excepcional" indica a possibilidade de atuação da equipe em horário fora do previsto na "Alocação de Profissionais", mas que podem ser realizados a partir de uma requisição de mudança ou pedido de suporte agendado. Um exemplo deste caso pode ser dado quando há a necessidade de atualização de uma versão do firewall, ou uma manutenção preventiva de algum Item de Configuração, que visando não impactar no funcionamento do serviço, pode ser previamente agendada para um horário que gere menor impacto ao usuário de TIC;

4.5.5.6. As atuações excepcionais deverão ser demandadas formalmente pela CONTRATANTE à CONTRATADA com pelo menos 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, para que a CONTRATADA possa se planejar;

4.5.5.7. Tais atuações excepcionais também devem estar previstas no preço ofertado pela CONTRATADA, não cabendo qualquer ônus à CONTRATANTE no caso de tais acionamentos;

4.5.5.8. Para fins de estimativa da CONTRATADA, é estimado a execução mensal de 96 horas de atividades excepcionais no âmbito dos serviços de gerenciamento da infraestrutura de TIC.

4.5.6. Poderá ser solicitada a presença das equipes remotas, desde que com antecedência de pelo menos 48 (quarenta e oito) horas;

Requisitos de Segurança e Privacidade

4.6. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Contratante;

4.6.1. A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

4.6.2. A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação (POSIN 2022), em suas normas integrantes e os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional do INMETRO, deverão assinar o Termo de Responsabilidade de Acesso às Soluções de TI;

4.6.3. Compete à CONTRATANTE dar ciência à CONTRATADA da POSIN e demais normas do INMETRO;

4.6.4. Compete à CONTRATADA garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade e Sigilo;

4.6.5. A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE;

4.6.6. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE todas as senhas utilizadas para a configuração dos equipamentos, as quais deverão ser alteradas pela CONTRATANTE com o apoio técnico da CONTRATADA, logo após o encerramento do contrato;

4.6.7. A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda;

4.6.8. Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;

4.6.9. A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o INMETRO, abstendo-se de divulgá-los a terceiros sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela CONTRATANTE;

4.6.10. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;

4.6.11. A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

4.6.12. Sempre que possível e seguro, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares básicos do ambiente da CONTRATANTE;

4.6.13. A CONTRATADA, após a assinatura do contrato, por meio de seu representante, assinará o TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, conforme ANEXO VIII, em que se responsabilizará pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

4.6.14. Além do termo citado, a CONTRATADA deverá apresentar para cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação, TERMO DE CIÊNCIA, conforme ANEXO VII, em que seus profissionais declaram estar cientes das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.7. Os serviços devem estar aderentes às seguintes diretrizes sociais, ambientais e culturais:

4.7.1. Os profissionais da CONTRATADA, que venham a atuar nas dependências do INMETRO, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, com os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuários;

4.7.1.1. Os profissionais da Central de Serviços de TIC deverão estar devidamente uniformizados. O uniforme deve estar em bom estado, sem apresentar desgaste. A empresa deve anualmente estabelecer a troca. O uniforme deve conter o nome e logo da empresa CONTRATADA;

4.7.1.2. Todos os profissionais da CONTRATADA deverão portar crachá de identificação. O crachá deverá estar em bom estado de conservação, legível e conter o nome e logo da empresa CONTRATADA e a função do profissional;

4.7.2. A CONTRATADA deve demonstrar compromisso com a responsabilidade social, cumprindo as leis trabalhistas, respeitando os direitos humanos e adotando práticas éticas de negócios;

4.7.3. A CONTRATADA deve oferecer atendimento de qualidade, com prontidão nas respostas, comunicação eficaz, empatia e respeito aos usuários;

4.7.4. A CONTRATADA deve garantir que os profissionais realizem o uso eficiente de energia, práticas de descarte adequadas e em conformidade com regulamentações ambientais aplicáveis;

4.7.5. A CONTRATADA deve ter conhecimento da cultura e ambiente local e dos desafios específicos da região, para garantir uma adaptação adequada dos serviços de TI à realidade do Inmetro;

4.7.6. A CONTRATADA deve ter capacidade de lidar com a diversidade cultural e tratar os colaboradores e usuários com respeito e igualdade, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

4.8. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica da Contratante.

4.8.1. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.

Requisitos de Projeto e de Implementação

4.9. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de projeto e de implementação descritos a seguir.

4.10. Central de Serviços de TIC;

4.10.1 Realizar atendimento técnico presencial ou remoto de 1º, 2º e 3º nível aos chamados abertos na Central de Serviços;

4.10.2. Realizar todas atividades elencadas no respectivo catálogo de serviços. Salienta-se que este poderá ser alterado, de comum acordo entre as partes. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, o INMETRO concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades;

4.10.3. Atender de forma padronizada os serviços de TIC, sempre que for possível;

4.10.4. Resolver, com base nos mesmos métodos presentes nas bases de conhecimentos, as requisições, mudanças ou incidentes que ensejam sua participação;

4.10.5. Registrar a data e hora de início e resolução do atendimento, para geração de estatísticas de desempenho e consequente avaliação do cumprimento dos níveis de serviços;

4.10.6. Atualizar os artigos da base de conhecimento, inerentes à área, garantindo que estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos usuários e atendentes;

4.10.7. Necessariamente, os atendimentos técnicos deverão ser realizados de acordo com os procedimentos operacionais que serão revisados e ou elaborados pela CONTRATADA;

4.10.8. Apoiar por meio de suporte, estatísticas e relatórios as atividades de planejamento e fiscalização da contratação realizadas pelo INMETRO;

4.10.9. Emitir relatórios e pareceres técnicos sempre que solicitados pelo INMETRO ou de ofício;

4.10.10. Deverá atuar em consonância com o disposto no Art. 11 da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Segue teor do artigo mencionado "Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.", além da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

4.10.11. Estar disponível durante o horário de funcionamento do Instituto de segunda a sexta-feira;

4.10.12. Prover abertura e acompanhamento de chamados por sistema, telefone e e-mail;

4.10.13. Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários;

4.10.14. Fazer contato com o usuário requisitante antes de fechar um chamado, registrando as impossibilidades de no mínimo duas tentativas de contato;

4.10.15. Abertura de chamados filho para o 2° e/ou 3° nível, quando houver necessidade;

4.10.16. Encaminhar chamado para atendimento técnico de maior nível, caso não consiga resolvê-lo;

4.10.17. Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados no INMETRO;

4.10.18. Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática;

4.10.19. Solicitar ao demandante, informações adicionais para o devido atendimento do chamado; Possibilitar priorização de atendimento;

4.10.20. Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços; Registrar reclamações efetuadas pelos usuários;

4.10.21. Definir prioridade da demanda e avaliar pedido de priorização, de acordo com os critérios definidos neste documento;

4.10.22. Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado; Gerar relatórios de controles, gerenciais e estatísticos;

4.10.23. Monitorar todos os atendimentos;

4.10.24. Realizar melhoria contínua dos atendimentos;

4.10.25. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e a TI;

4.10.26. Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço, desde a solicitação inicial até a entrega do serviço que foi solicitado. Inclusive será responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida;

4.10.27. Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços; Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços;

4.10.28. Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando o NMS, e com o mínimo impacto ao negócio;

4.10.29. Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais;

4.10.30. Fazer a Gestão de Ativos de TIC do INMETRO;

4.10.31. Manter e operar a ferramenta de ITSM, fazendo a classificação dos chamados e encaminhando para suas respectivas filas de atendimento;

4.10.32. Todo o ciclo de vida do chamado deverá ser devidamente registrado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, de forma que seja possível ter o conhecimento inequívoco da evolução do atendimento;

4.10.33. Resolver os chamados dentro dos SLAs definidos no Catálogo de Serviços;

4.10.34. Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, a Central de Serviços deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros;

4.10.35. Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução e o encerramento;

4.10.36. Instalação, distribuição e customização de aplicativos, programas, sistemas operacionais e controle de licenças de softwares adquiridos pelo INMETRO;

4.10.37. Instalação e configuração de equipamentos, microcomputadores, projetores, dispositivos de videoconferência;

4.10.38. Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital) e demais dispositivos de TI disponibilizados aos usuários;

4.10.39. Instalação de drivers, patches, service packs e fixes necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos;

4.10.40. Instalação e desinstalação física dos equipamentos de microinformática e configuração dos mesmos;

4.10.41. Confecção, manutenção e remanejamento de pontos de redes;

4.10.42. Organização, identificação e manutenção de cabeamento de rede, inclusive de racks;

4.10.43. Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede;

4.10.44. Efetuar a geração, atualização e aplicação de imagens de computadores;

4.10.45. Apoio técnico em eventos, reuniões e videoconferências nas dependências do INMETRO;

4.10.46. Realizar outras atividades de cunho técnico operacional relacionadas a Central de Serviços de TIC;

4.10.47. Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços de TIC;

4.11. Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

4.11.1. Realizar suporte a incidentes, problemas e requisições de serviços relacionados à área temática;

4.11.2. Realizar todas atividades elencadas no respectivo catálogo de serviços. Salienta-se que este poderá ser alterado, de comum acordo entre as partes. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, o INMETRO concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades;

4.11.3. Tratar solicitações abertas e enviadas diretamente para a Central de Serviços;

4.11.4. Prestar serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, evolução, manutenção e operação da infraestrutura de TIC do INMETRO;

4.11.5. Necessariamente, os atendimentos técnicos deverão ser realizados de acordo com os procedimentos operacionais padrões (POPs) que serão elaborados pela CONTRATADA ou previamente disponibilizados pela CONTRATANTE. Ressalvados os casos justificados;

4.11.6. Apoiar tecnicamente outras equipes quando se fizer necessário;

4.11.7. Documentar implantações de produtos e elaborar manuais, relacionados às alterações no ambiente computacional, adoção de ferramentas, e demais informações de relevância para a operação do parque tecnológico do INMETRO. Adicionalmente caberá à CONTRATADA a elaboração de POPs, de forma a apoiar a execução técnica das atividades das equipes;

4.11.8. Instalar patches de correção no conjunto de ativos de sua área temática;

4.11.9. Atualizar a base de conhecimento do INMETRO com informações inerentes à área temática;

4.11.10. Manter atualizado o histórico de providências adotadas em relação aos chamados sob sua responsabilidade;

4.11.11. Recuperar serviços que apresentem problemas de funcionamento;

4.11.12. Atuar sempre que possível na análise da causa raiz do problema, aplicando soluções de contorno apenas em situações excepcionais que assim requeiram;

4.11.13. Atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas que tomem conhecimento, não aguardando ser demandado para proceder com correções;

4.11.14. Abrir chamados de suporte à software e equipamentos junto ao fabricante/fornecedor /assistência técnica contratada pelo INMETRO, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do fabricante e manter o INMETRO atualizado quanto ao andamento;

4.11.15. Acompanhar, inclusive no datacenter, atendimento técnico por parte de fabricante /fornecedor /desenvolvedor ou empresas contratadas;

4.11.16. Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros;

4.11.17. Executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, evolução, funcionamento e uso dos produtos de hardware e software, bem como outros que venham a ser adotados pelo INMETRO;

4.11.18. Analisar vulnerabilidades e eventuais falhas de segurança do ambiente do INMETRO, com o objetivo de indicar as atualizações ou procedimentos necessários para eliminá-las ou mitigá-las;

4.11.19. Realizar análise dos ambientes baseados em produtos Microsoft e Linux com vistas a adotar providências que otimizem a solução e previnam a ocorrência de problemas;

4.11.20. Instalar e configurar atualizações, novas versões dos produtos, incluindo migração de dados, quando necessário;

4.11.21. Elaborar planos de implantação, atualização, migração e teste de soluções;

4.11.22. Elaborar scripts para correção de problemas, implantação de soluções, otimização de ambientes, dentre outras finalidades;

4.11.23. Sugerir, dentre as opções de configurações possíveis, a que melhor se aplica ao INMETRO;

4.11.24. Resolver tempestivamente problemas de mau funcionamento, baixo desempenho ou de excessivo consumo de recursos computacionais dos equipamentos;

4.11.25. Atualizar versões de softwares e firmwares nos equipamentos;

4.11.26. Zelar pela atribuição e manutenção do menor privilégio preconizado pela Segurança da Informação nos ativos;

4.11.27. Criar e manter listas de controle de acesso nos equipamentos;

4.11.28. Implantar e manter configuração que permita alta disponibilidade, quando viável, dos serviços sob sua responsabilidade;

4.11.29. Documentar, manter atualizada e segura base de dados com senhas utilizadas no âmbito da área temática;

4.11.30. Apoiar por meio de suporte, estatísticas, relatórios e demais informações solicitadas pelo INMETRO, para consecução das atividades de planejamento e fiscalização da contratação realizadas pela Gestão Contratual;

4.11.31. Participar, quando necessário, de reuniões técnicas com servidores e terceirizados;

4.11.32. Zelar pela execução das políticas e normas do INMETRO;

4.11.33. Apoiar o INMETRO na elaboração e revisão de normas;

4.11.34. Alterar ou solicitar à central de serviços, mudança da prioridade da demanda, tornando-a mais ou menos prioritária;

4.11.35. Tratar ou encaminhar para a equipe competente, notificações das ferramentas utilizadas, inclusive de segurança da informação;

4.11.36. Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando o NMS, e com o mínimo impacto ao negócio;

4.11.37. Atender às solicitações de urgência fora do horário de funcionamento do Instituto em qualquer dia da semana a partir do contato realizado pela CONTRATANTE;

4.11.38. Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado; Realizar melhoria contínua dos atendimentos;

4.11.39. Todo o ciclo de vida do chamado deverá ser devidamente registrado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, de forma que seja possível a ter o conhecimento inequívoco da evolução do atendimento;

4.11.40. Monitorar todos os atendimentos relacionados à temática da área;

4.11.40.1. Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;

4.11.41. Realizar alteração no ambiente de produção em conformidade com a autorização da CONTRATANTE, respeitado o Processo de Gestão de Mudanças;

4.11.42. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Redes**

4.11.42.1. Acompanhar, avaliar e atuar, sempre que necessário, no tratamento de incidentes relacionados a redes, registrando as ações tomadas para correção dos problemas;

4.11.42.2. Apoiar tecnicamente os servidores na especificação de ativos de redes e comunicações integradas, bem como no apoio à elaboração de projetos;

4.11.42.3. Avaliar o processo de gestão de incidentes da CONTRATANTE, propondo correções e /ou melhorias sempre que possível;

4.11.42.4. Avaliar e validar a utilização de novas tecnologias (ativos, protocolos, etc) em redes de computadores;

4.11.42.5. Deter o conhecimento e ferramental mínimos necessários para provimento de manutenção das conexões de fibra óptica nos DIOs do Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho;

4.11.42.6. Documentar e manter atualizado o controle de endereçamentos lógicos do INMETRO (endereços de redes, sub-redes, IPs e VLANs);

4.11.42.7. Elaborar e manter atualizada documentação com a topologia física e lógica das redes de computadores, garantindo a consistência da informação sempre que solicitada pela CONTRATANTE;

4.11.42.8. Elaborar documentação “as built” nas atividades relacionadas a redes;

4.11.42.9. Elaborar e atualizar a documentação, incluindo códigos-fonte quando aplicável, das soluções de TI implantadas no ambiente de rede;

4.11.42.10. Realizar atividades de instalação, configuração, evolução, migração, manutenção, operação e suporte de redes LAN, MAN, WAN, WLAN, e seus ativos (switches, roteadores, access point, etc.), QoS, ferramenta de documentação de rede, gerenciamento de enlaces de Internet e MPLS, sistemas autônomos, VOIP, etc;

4.11.42.11. Realizar atividades rotineiras no âmbito de redes, avaliando proativa e continuamente o ambiente de redes, propondo melhorias quando necessário;

4.11.43. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Servidores**

4.11.43.1. Instalar e configurar sistemas operacionais dos servidores da plataforma Microsoft e distribuições de Linux, de acordo com as recomendações do INMETRO – envolvendo software de proteção contra código malicioso, cliente de backup e outros – e resolver problemas decorrentes da interação entre os produtos Microsoft e os sistemas operacionais;

4.11.43.2. Criar, implantar e manter procedimentos de inventário, distribuição de softwares e controle de suas licenças, utilizando os meios disponibilizados pelo INMETRO;

4.11.43.3. Executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, funcionamento de sistemas operacionais Windows e Linux para servidores;

4.11.43.4. Manter WSUS atualizado e funcional realizando pré-aprovação de patches para que as áreas temáticas possam aplicá-los em seus ativos de acordo com a pertinência;

4.11.43.5. Elaborar, em conjunto com servidores, planos de implantação, de migração e de teste de ambiente;

4.11.43.6. Coordenar as atividades realizadas no datacenter e zelar pela sua limpeza e organização;

4.11.43.7. Elaborar documentação “as built” sobre implementações;

4.11.43.8. Elaborar e manter atualizada topologia física e lógica do ambiente computacional sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

4.11.43.9. Elaborar e atualizar a documentação, incluindo códigos-fonte quando aplicável, das soluções de TI implantadas no ambiente computacional;

4.11.43.10. Realizar atividades de instalação, configuração, migração, manutenção, operação e suporte de ambiente de virtualização (VMware, VSAN e outros), sistemas operacionais (Windows e Linux), SGBD, servidores de aplicação web, ferramentas de: versionamento de aplicação, gestão de conteúdo, barramento de serviços, BI, gestão de risco, aprendizado e treinamento, gestão de configuração de servidores, ambientes de: desenvolvimento, teste, manutenção, homologação, sustentação e produção; servidor de autenticação, repositórios de arquivos, servidor de atualização, deploy de aplicações, backup, balanceador de carga de aplicação, plataformas colaborativas, videoconferência, etc;

4.11.44. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Segurança da Informação**

4.11.44.1. Instalar, operar, administrar, monitorar, e manter atualizados, caso possível, todas as soluções e produtos de segurança de TIC do INMETRO, realizando, de forma adicional, ações preventivas e preditivas que busquem manter os níveis de proteção adequados e recomendados para a Instituição. De forma exemplificativa as soluções e produtos de segurança de TIC podem ser, mas não se limitando a: Firewalls (físicos ou não), VPN, DLP, Controle de Aplicações e de Patches, MFA, Filtros Web, E-mail Gateway, NAC, SIEM e Proteção de Endpoints;

4.11.44.2. Monitorar, analisar e atuar, de forma contínua e ininterrupta, todo o tráfego que passa pelas soluções e produtos de segurança de TIC, buscando identificar comportamentos anômalos que possam constatar possíveis atividades maliciosas e/ou ataques cibernéticos direcionados ao INMETRO;

4.11.44.3. Executar procedimentos para a identificação de vulnerabilidades de segurança nos ativos corporativos e de software do INMETRO, propondo, e executando quando possível e acordado, as ações de correção ou de aplicação de medidas para a redução dos riscos de exploração não autorizada e de impactos em caso de falhas de hardware (disponibilidade). De forma adicional, avaliar e comunicar quando da identificação de possíveis serviços e protocolos instalados e desnecessários nestes ativos;

4.11.44.4. Propor configurações seguras dos ativos corporativos (dispositivos de usuário final, incluindo portáteis e móveis, dispositivos de rede, dispositivos não computacionais/IoT e servidores) e software (sistemas operacionais e aplicações). Caso necessário, deverá apoiar e acompanhar as equipes de suporte técnico para a aplicação destas configurações seguras;

4.11.44.5. Propor ao INMETRO a aplicação de controles e medidas de segurança, baseadas em melhores práticas de mercado, como, por exemplo, o CIS Controls Versão 8, para aumentar a resiliência e proteção da Instituição contra ataques cibernéticos e atividades maliciosas que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e ativos de TIC;

4.11.44.6. Conhecer e atender os normativos e políticas de segurança da informação do INMETRO, comunicando aos responsáveis quaisquer não conformidades identificadas;

4.11.44.7. Realizar a monitoração e atendimento dos chamados (tickets) abertos e solicitações realizadas pelos usuários finais;

4.11.44.8. Participar de reuniões técnicas sobre as soluções e produtos de segurança de TI do INMETRO, assim como em outras relacionadas aos projetos e necessidade que necessitam do envolvimento de profissionais da área de segurança da informação;

4.11.44.9. Realizar a abertura e o acompanhamento de chamados técnicos junto aos fabricantes e parceiros das soluções e produtos de segurança de TIC;

4.11.44.10. Comunicar aos responsáveis do INMETRO sempre que detectar alguma vulnerabilidade de segurança em um ativo corporativo e/ou de software que possam gerar um risco de comprometimento e/ou uso não autorizado;

4.11.44.11. Analisar de forma periódica os privilégios administrativos concedidos aos usuários da Instituição, buscando identificar não conformidades e/ou riscos do uso não autorizado;

4.11.44.12. Executar rotinas periódicas de validação da disponibilidade, integridade e de coleta de indicadores das soluções e produtos de segurança de TIC do INMETRO;

4.11.44.13. Monitorar e analisar atividades em redes, servidores, terminais, bancos de dados, aplicativos, sites e outros sistemas, procurando atividades anômalas que possam ser indicativas de um incidente ou comprometimento da segurança;

4.11.44.14. Propor ações de ações de conscientização em segurança da informação com base das atividades operacionais e rotineiras executadas, buscando assim reduzir a recorrência de incidentes e/ou dos riscos que possam comprometer os ativos corporativos e de software do INMETRO;

4.11.44.15. Apoiar na criação, implantação e melhoria dos processos de segurança da informação do INMETRO;

4.11.44.16. Analisar tecnicamente as solicitações de liberação/bloqueio de acessos ou alterações no ambiente computacional com impacto direto na segurança da informação do INMETRO e de acordo com o catálogo de serviços relacionado à segurança da informação, registrando o fundamento técnico para a sua aprovação ou reprovação;

4.11.44.17. Adotar práticas recomendadas de mercado para a gestão de credenciais/senhas administrativas e demais utilizadas pela área de segurança da informação;

4.11.44.18. Participar das atividades de tratamento de incidentes de segurança da informação, apoiando na contenção, erradicação e recuperação dos ativos corporativos e de software envolvidos;

4.11.44.19. Elaborar e manter atualizada a topologia física e lógica dos ativos de segurança da informação do INMETRO;

4.11.44.20. Analisar, remediar, conter e documentar os eventos de segurança da informação que foram transformados em um incidente de segurança da informação, atuando no processo de Gestão de Incidentes, obedecendo os principais frameworks e normas de gestão de incidentes de segurança da informação assim como as boas práticas de mercado;

4.11.44.21. Realizar outras atividades não descritas acima relacionadas a temática de segurança da informação;

4.11.45. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Banco de dados**

4.11.45.1. Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do CONTRATANTE;

4.11.45.2. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;

4.11.45.3. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante; Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; Acompanhar fornecedores caso necessário;

4.11.45.4. Registrar chamados para fornecedores das soluções;

4.11.45.5. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

4.11.46. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de DevOps**

4.11.46.1. Desenvolver scripts e ferramentas para automatizar processos de desenvolvimento, integração, implantação e operações;

4.11.46.2. Configurar e gerenciar pipelines de CI/CD para permitir a entrega rápida e contínua de software;

4.11.46.3. Utilizar ferramentas como Ansible, Chef, Puppet ou Terraform para gerenciar e provisionar a infraestrutura de maneira automatizada e consistente;

4.11.46.4. Configurar sistemas de monitoramento e análise de logs para identificar problemas rapidamente e garantir a integridade e desempenho do sistema;

4.11.46.5. Colaborar com equipes de segurança para garantir a implementação de práticas de segurança adequadas em todos os estágios do ciclo de vida do software;

4.11.46.6. Facilitar a colaboração entre equipes de desenvolvimento e operações, promovendo uma abordagem DevOps cultural e de trabalho em equipe;

4.11.46.7. Diagnosticar e solucionar problemas de infraestrutura, aplicativos e integrações rapidamente para minimizar o tempo de inatividade;

4.11.46.8. Identificar oportunidades de otimização de desempenho em toda a infraestrutura e aplicativos, visando aprimorar a eficiência operacional;

4.11.47. **Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Cloud**

4.11.47.1. Criar e desenhar a arquitetura de nuvem para atender aos requisitos de negócios, garantindo escalabilidade, segurança e eficiência;

4.11.47.2. Escolher os serviços adequados de provedores de nuvem para atender às necessidades do projeto, considerando custo, desempenho e requisitos técnicos;

4.11.47.3. Desenhar e implementar práticas de segurança para proteger os dados e os recursos na nuvem;

4.11.47.4. Garantir que a arquitetura de nuvem seja otimizada para o melhor desempenho e eficiência, considerando custos e requisitos de carga de trabalho;

4.11.47.5. Planejar e executar migrações de sistemas existentes para a nuvem, garantindo uma transição suave e mínima interrupção;

4.11.47.6. Definir e implementar políticas de governança para garantir conformidade, custo adequado e gerenciamento eficaz dos recursos na nuvem;

4.11.47.7. Trabalhar em estreita colaboração com equipes de desenvolvimento, operações e segurança para garantir uma abordagem integrada e holística para projetos de nuvem;

Requisitos de Implantação

4.12. Os serviços deverão observar integralmente os requisitos de implantação, instalação e fornecimento descritos a seguir:

4.12.1. caberá a contratada a Gestão dos Ativos de TIC do Inmetro em todas as suas unidades: Rio de Janeiro (Xerém, Bacen e Colocation), Rio Grande do Sul (SURRS), Goiás (SURGO) e Brasília (Sede da instituição); A contratada será responsável pela contabilização, implementação, manutenção e atualização desses recursos para o seu devido rastreamento e usabilidade; A contratada será responsável por todo o controle de equipamentos físicos de TIC pertencentes a Instituição; A contratada será responsável pelo controle físico dos equipamentos que estejam armazenados em estoque na Instituição; A contratada deverá manter o rastreamento de todos os equipamentos de TIC pertencentes à toda a instituição. Deverá ser instalada ferramenta de inventário, baseada em código aberto, tanto de hardware quanto de software que possibilite o monitoramento contínuo desses equipamentos quando conectados à rede de computadores da contratante.

4.12.2. caberá a contratada a Implantação de ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM), com tecnologia open source, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato /demanda: Planejar, instalar, configurar e operar, em ambiente Linux, uma solução de monitoramento de infraestrutura de TI baseada em código aberto. A solução deverá ser configurada de forma segura (ex: TLS/SSL) e monitorar todos os ativos de TIC do INMETRO, em todas as unidades. A solução deverá prover interface gráfica (dashboard) para o gerenciamento da solução e dos alertas. Todos os softwares que fazem parte da solução deverão ser baseados em tecnologia de código aberto. A ferramenta de monitoramento (ITIM) deverá ser capaz de abrir chamados na ferramenta de ITSM de forma autônoma, iniciando chamados para incidentes de infraestrutura, com inicio imediato do SLA de 4 (quatro) horas para este tipo de incidente.

4.12.3. caberá a contratada a Implantação de ferramenta de SIEM, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato/demanda: Planejar, instalar, configurar e operar, em ambiente Linux, uma solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança (SIEM - Security Information and Event Management) baseada em tecnologia de código aberto. A solução deverá ser configurada de forma segura (ex: TLS/SSL) para receber os eventos dos ativos corporativos e de software do INMETRO, realizando a análise, detecção e alerta de possíveis anomalias. A solução deverá prover interface gráfica (dashboard) para o gerenciamento da solução e dos alertas. Todos os mecanismos para o recebimento, roteamento, pesquisa, extração e alerta dos eventos recebidos deverão ser configurados. Todos os softwares que fazem parte da solução deverão ser baseados em tecnologia de código aberto.

Requisitos de Garantia e Manutenção

4.13. O prazo de garantia é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), e suas atualizações.

Requisitos de Experiência Profissional

4.14. Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados e treinados nas respectivas áreas temáticas, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, conforme abaixo:

Perfil Profissional	Formação	Tipo	Experiência Profissional
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Nível médio completo	Júnior	1 (um) ano
		Pleno	2 (dois) anos
		Sênior	3 (três) anos
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Nível superior completo		3 (três) anos

Perfil Profissional	Formação	Tipo	Experiência Profissional
Administrador de banco de dados	Nível superior completo	Sênior	5 (cinco) anos
Analista de redes e comunicação de dados	Nível superior completo	Pleno	3 (três) anos
		Sênior	5 (cinco) anos
Administrador em segurança da informação	Nível superior completo	Pleno	3 (três) anos
		Sênior	5 (cinco) anos
Analista de sistemas de automação	Nível superior completo	Sênior	5 (cinco) anos
Administrador de sistemas operacionais	Nível superior completo	Pleno	3 (três) anos
		Sênior	5 (cinco) anos
Especialista em Cloud	Nível superior completo	Sênior	5 (cinco) anos
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Nível superior completo		5 (cinco) anos

Requisitos de Formação da Equipe

4.15. A CONTRATADA deverá possuir na equipe que atuará na execução técnica do Contrato, profissionais capacitados e treinados nas respectivas áreas temáticas, onde cada profissional deverá possuir os requisitos abaixo elencados.

4.15.1. A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

4.15.2. A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as

demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

4.15.3. O Anexo IV - PERFIS PROFISSIONAIS lista a **quantidade mínima** de formação da equipe e perfil profissional que foi estipulada em conformidade com os estudos técnicos preliminares, ressaltando que não caracteriza posto de trabalho e sim em conformidade com a norma e estando vinculado ao **nível mínimo de serviço;**

Perfil Profissional	Exigências
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Experiência comprovada em pelo menos uma das atividades abaixo listadas: - em atividade de suporte técnico e/ou help desk ou equivalente; - atendimento aos usuários de TI; - em ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office; - atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; - conhecimentos básicos em redes de computadores, crimpagem e cabeamento;
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificação profissional ITIL Foundation V3;
Administrador de banco de dados	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificado Microsoft SQL Server, ou equivalente que certifiquem habilidades no desenvolvimento, implementação e administração de bancos de dados SQL Server (para Rio de Janeiro); Certificado Oracle Certified Professional (OCP) versão 12 ou superior (para Porto Alegre);
Analista de redes e comunicação de dados	Ter concluído curso superior na área de TIC; Para o perfil Pleno: Experiência comprovada na administração de redes de grande porte; Curso CCNA ou equivalente, concluído ou a concluir no prazo de 12 meses a partir da assinatura do contrato; Para o perfil Sênior: Experiência prévia na função em redes de grande porte; Curso CCNA ou equivalente, concluído;
Administrador em segurança da informação	Para todos os perfis, ter concluído um curso superior e /ou pós-graduação na área de TIC e, pelo menos, 80 horas em curso(s) relacionado(s) à Segurança da Informação. Para o perfil Pleno, adicionalmente possuir uma certificação baseada na ISO/IEC 27001 ou ISO/IEC

	27002. Para o perfil Sênior, adicionalmente possuir uma certificação de Etihical Hacking, Pentest ou similar.
Analista de sistemas de automação	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função;
Administrador de sistemas operacionais	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Sênior: Certificação profissional em Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou Certificação profissional VMware (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou Certificação profissional de Linux (LPIC I / LPIC II / RHCD / RHCA) ou Curso de operação de storage Netapp;
Especialista em Cloud	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificados de cursos de no mínimo 40h em: AWS, Azure, GCP, OCI ou Cloud+;
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Experiência prévia na função de pelo menos 5 (cinco) anos; Certificação profissional ITIL Foundation V3; Certificação Scrum Master;

4.16. Forma de comprovação do tempo de serviço:

4.16.1. Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

4.16.2. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

4.16.3. Documentos comprobatórios das certificações.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.17. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.

4.17.1. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os serviços deverão ser prestados.

4.18. A Contratada deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana de maneira eletrônica e por via telefônica.

4.19. A execução do serviço dever ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.

4.20. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.20.1. Os recursos humanos envolvidos na execução dos serviços serão de gerenciamento exclusivo da empresa CONTRATADA;

4.20.2. A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

4.20.3. O INMETRO disponibilizará espaço físico para acomodação dos profissionais da CONTRATADA.

4.20.4. O Serviço de atendimento aos usuários através da Central de Serviços de TIC deverá ser prestado essencialmente na modalidade presencial. Excepcionalmente e de comum acordo entre as partes, serão permitidos atendimentos remotos. Os fatores que levaram a essa decisão, são o tamanho geográfico das unidades do Inmetro e a presença da Alta Direção em todas as unidades. O atendimento presencial dos usuários finais também se mostrou mais eficiente durante a execução do contrato atual.

4.20.5. O Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do Inmetro deverá ser prestado essencialmente na modalidade remota. A atividade presencial será requerida pelo menos uma vez por semana ou a critério da contratante, a título de melhor integração das equipes e conhecimento do parque computacional do Instituto.

4.20.6. Conforme item 10.7.2.7. da Portaria SGD/ME nº 1.070, e considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços e não sejam executadas atividades utilizando-se recursos de TI da CONTRATANTE.

4.20.7. Salienta-se que os atendimentos deverão ocorrer dentro do NMS definido para cada serviço dos catálogos. Cabendo negociação de NMS, entre o preposto e a gestão contratual, quando um serviço não for passível de atendimento dentro do NMS definido;

4.21. A Contratada deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos determinados pela Contratante.

4.22. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via ligação telefônica, e-mail, portal de serviços ou outros meios de solicitação. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM).

4.23. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC, dos sistemas e dos ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.

4.24. Ao executar as atividades, a Contratada deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta gerenciamento de serviços de TI (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.

4.25. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 e v4.

4.26. As especificações técnicas detalhadas dos serviços a serem executados pela Contratada encontram-se expressas no Anexo II - Catálogo de Serviços de TIC deste Termo de Referência.

4.27. A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.28. Sempre que a Contratante adquirir novas tecnologias, atualizar versão das existentes ou iniciar projeto para implementação de nova solução, a Contratada será formalmente comunicada e terá até 90 (noventa) dias corridos, a contar da notificação, para capacitar, atualizar, absorver e garantir que seus recursos detenham as habilidades e conhecimentos necessários para a sustentação e manutenção do novo serviço, sem ônus para a Contratante.

4.29. O acesso externo aos recursos de TIC da CONTRATANTE dar-se-á por meio de VPN (Virtual Private Network);

4.29.1. Adicionalmente, o ferramental necessário para proceder a execução do objeto desse Contrato, de forma remota, deverá ser fornecido pela CONTRATADA, sem custos adicionais para o INMETRO. Salienta-se que a CONTRATADA não precisará fornecer nenhum software para acesso remoto;

4.29.2. Os recursos para proceder com a execução contratual de forma remota não poderão interferir no Nível Mínimo de Serviço (NMS), no desempenho e na qualidade. Caso ocorra qualquer interferência, a CONTRATADA deverá imediatamente atuar na adequação dos recursos, sendo de sua total responsabilidade;

4.29.3. Serão disponibilizadas contas de usuário para que os profissionais da CONTRATADA possam fazer o acesso externo.

4.29.4. Os desktop/notebooks utilizados pelas equipes remotas deverão ser equivalentes em configuração ao computadores utilizados pela CTINF com sistemas operacionais Microsoft e antivírus atualizados e suportados pelos respectivos fabricantes. Entende-se como atualizados e suportados a possibilidade de aplicação de todos os patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes, assim como a abertura de chamados técnicos com estes caso seja necessário;

4.29.5. A CONTRATANTE não é responsável pelo fornecimento de licenças ou equipamentos às equipes remotas, não podendo ser responsabilizada legalmente por qualquer irregularidade. A CONTRATADA será penalizada pelo descumprimento deste requisito.

Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

4.30. A Contratada deverá observar integralmente os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade descritos a seguir:

4.30.1. A contratada deve cumprir rigorosamente as normas e regulamentos de segurança da informação e privacidade, como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e padrões internacionais, como a ISO/IEC 27001. Isso envolve a implementação de medidas técnicas, organizacionais e administrativas adequadas para proteger os dados e informações confidenciais do Inmetro contra acesso não autorizado, divulgação, modificação ou destruição.

Vistoria

4.31. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é FACULTATIVO que a LICITANTE realize vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 às 15 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 2145-3535 ou pelo e-mail ctinf@inmetro.gov.br. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se por 5 (cinco) dias úteis.

4.31.1. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

4.31.2. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

Outros Requisitos Aplicáveis

4.32. Considerando que o Campus Xerém tem uma área total de 1.801.737,00 m2 e área construída de 51.457,44 m2 com 38 (trinta e oito) prédios, com atendimento de TI na maioria dos prédios e que o Inmetro não dispõe de frota de veículos. A pronta disponibilidade do atendimento de TI é fator muito importante para a boa prestação dos serviços de atendimento aos usuários e de gerenciamento da infraestrutura;

4.32.1. A empresa CONTRATADA deverá manter a disposição no Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho, em Xerém, 01 (um) veículo novo, "0 (zero) km", "primeiro uso", para transporte de materiais, equipamentos, ferramentas e instrumentos necessários para execução de todos os serviços de atendimento aos usuários e gerenciamento da infraestrutura de TIC do Instituto, sendo: 01 (um) veículo, modelo: mini furgão, cabine fechada, capacidade cúbica mínima de 3,3 m3 e 650 kg de carga, combustível à gasolina e/ou álcool e/ou diesel e/ou elétrico;

4.32.2. O veículo será para utilização exclusiva de sua equipe no transporte de pessoal e equipamentos pelo Campus Xerém e/ou entre o Campus e o Escritório no Bacen, durante o período de funcionamento dessas unidades. Deverá conter identificação da CONTRATADA e a informação "a serviço do INMETRO";

4.32.3. Todos os custos diretos e indiretos do veículo da CONTRATADA, como manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de combustíveis e lubrificantes, eventuais pedágios, seguro DPVAT e seguros em geral, impostos, tais como IPVA, e multas, se houver, serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive a responsabilidade pelo uso do veículo em acidentes e demais intercorrências;

4.32.4. A CONTRATADA deve designar para direção do veículo, colaboradores devidamente habilitados, reservando-se ao INMETRO o direito de IMPUGNAR, a qualquer tempo, aqueles que a seu juízo, não preencherem os requisitos exigíveis para o desempenho dos serviços pertinentes;

4.32.5. Na falta do veículo, a contratada deverá proceder sua substituição com veículo do mesmo porte, podendo ser usado, para a não interrupção do serviço. Nesses casos deverá ocorrer comunicação da contratada junto ao contratante quanto ao fato que irá gerar a falta do veículo. A contratada fica comprometida na aquisição de outro veículo em substituição ao que se encontra ausente.

4.33. O instrumento para solicitações, incidentes e requisições de demandas será o chamado;

4.33.1. Quando da abertura de chamados, ainda que a solução/serviço relacionado à demanda tenha garantia ou suporte de terceiros, a empresa CONTRATADA em razão desta contratação não poderá se furtar a realizar o atendimento, desde que previsto no seu catálogo de serviço;

4.33.2. Salienta-se que os chamados devem estar relacionados aos serviços existentes nos catálogos de serviços bem como à toda plataforma tecnológica apresentada no inventário de ativos de TI. Sendo que a visibilidade completa do ambiente computacional, coberto por este Termo de Referência, se dá a partir do inventário de ativos de TI e serviços elencados no catálogo de serviços. Caso algum recurso de TI (solução/hardware/software/aplicativo) não esteja no inventário

de ativos de TI, mas tenha serviço no catálogo relacionado ao recurso, este deverá ser entendido como item que compõe a arquitetura tecnológica do INMETRO a ser atendida por esta contratação;

4.34. As solicitações, incidentes e requisições serão classificadas de acordo com sua criticidade e disponibilidade;

4.34.1. Criticidade: mensura a relevância de determinado recurso (link de internet, servidores de rede, switches, sistemas, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio;

4.34.2. Disponibilidade: qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado);

4.34.3. Criticidade:

4.34.3.1. Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

4.34.3.2. Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

4.34.3.3.Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.

4.34.4. Disponibilidade:

4.34.4.1. Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;

4.34.4.2. Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

4.34.4.3. Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

4.34.5. A severidade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:

Disponibilidade/Criticidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 2

Sustentabilidade

4.35. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto, devem ser atendidos os seguintes requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis:

4.35.1. estímulo para que os fornecedores assimilem a necessidade premente de oferecer ao mercado, cada vez mais, serviços sustentáveis;

4.35.2. fomento da inovação, tanto na criação de produtos com menor impacto ambiental negativo, quanto no uso racional destes produtos, minimizando a poluição e a pressão sobre os recursos naturais;

4.35.3. fomento a soluções mais sustentáveis, as quais foquem na função que se almeja com a contratação e que gerem menor custo e redução de resíduos;

Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):

4.36. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Da vedação de utilização de marca/produto na execução do serviço

4.37. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Da exigência de carta de solidariedade

4.38. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Subcontratação

4.39. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.39.1. Não será permitida a subcontratação, dentre outras razões por que a execução dos serviços exige estrito controle quanto à qualificação técnica da equipe, por se tratarem de serviços críticos, de elevada complexidade e criticidade e que demandam alto controle de segurança da informação, sigilo e preservação dos dados. Os resultados, de igual modo, exigem demonstrações e controle minucioso quanto à efetividade, qualidade e alinhamento aos preceitos contratuais. Além do que a permissão da subcontratação traria dificuldade para a análise de exequibilidade e compatibilidade dos preços com a demanda, em que se utiliza planilha de custos e formação de preços como instrumento de apoio.

Da verificação de amostra do objeto

4.40. Não se aplica para o objeto da presente contratação.

Garantia da Contratação

4.41. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual de 5% (cinco por cento) e condições descritas nas cláusulas do contrato.

4.41.1. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.41.2. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.

4.41.3. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

Informações relevantes para o dimensionamento E/OU apresentação da proposta

4.42. A demanda do órgão tem como base as características pormenorizadas em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares, apêndice deste Termo de Referência;

4.42.1. A proposta de preços deverá ser apresentada de acordo com o Modelo de Proposta de Preço (Anexo VI). A proposta de preços deverá conter Planilha de Formação de Preço com descrição detalhada do objeto ofertado, devendo estar de acordo com as quantidades, especificações técnicas e condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, e contendo a descrição dos custos dos insumos que serão empregados para a prestação dos serviços de forma a garantir a sua exequibilidade e permitir seu julgamento.

4.42.2. A proposta técnica de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos, a partir da data da sessão pública.

4.42.3. A licitante deverá declarar, no momento de sua proposta, que possui capacidade técnica adequada para executar o objeto da licitação atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviço exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

4.42.4. A proposta deverá ser redigida em Língua Portuguesa (pt-BR), salvo quanto às expressões técnicas de uso corrente, sem emendas, rasuras ou entrelinhas, devidamente datada, sendo clara e precisa, sem alternativas de preços ou qualquer outra condição que induza o julgamento a ter mais de um resultado, com todos os preços expressos em REAIS (R$) e declaração expressa de que os serviços ofertados atendem aos requisitos técnicos especificados no Termo de Referência.

4.42.5. O LICITANTE é o único responsável pelas informações sobre tributos. Não caberá qualquer reivindicação para majoração de preço em virtude de possíveis equívocos cometidos. Efetuar-se-á a devida correção quando houver alteração da respectiva legislação tributária que rege a operação objeto do instrumento contratual, após a data estabelecida para apresentação da PROPOSTA.

4.42.6. Se houver indícios de que as propostas de preços apresentadas pelas Licitantes tornem o contrato inexequível em todas ou em parte das exigências de cumprimento de obrigações contratuais, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, caberá a CONTRATANTE, ao longo do processo licitatório ou a qualquer tempo, solicitar às mesmas Licitantes a demonstração de exequibilidade do contrato. Estas deverão apresentar justificativas e comprovações em relação aos custos do projeto, embasando, portanto, a decisão da contratante a respeito da desclassificação da proposta.

4.42.7. A Contratada deverá arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objetivo da licitação exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no Art. 57 da Lei nº 14.133/2021.

5. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

5.1.2. encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência;

5.1.3. receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4 aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

5.1.5. liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte do contratado, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;

5.1.8. prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;

5.2. São obrigações da CONTRATADA:

5.2.1. indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;

5.2.4. propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;

5.2.5. manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;

5.2.7. quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;

5.2.8. ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. fazer a transição contratual, quando for o caso;

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

Condições de execução

6.1. A execução do objeto seguirá a seguinte dinâmica:

6.1.1. Início da execução do objeto: 5 (cinco) dias úteis após a emissão da ordem de serviço;

6.1.2. A execução dos serviços será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a Contratante é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a Contratada como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos;

6.1.3. Os serviços deverão ser prestados conforme os requisitos descritos neste Termo de Referência, de acordo com os perfis profissionais solicitados e níveis mínimos de serviços e indicadores determinados e conforme o catálogo de serviços de TIC do Inmetro;

6.1.4. O catálogo de serviços de TIC do Inmetro poderá sofrer modificações desde que não fujam do escopo dos serviços de TIC solicitados neste Termo de Referência;

6.1.5. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente, o Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

6.1.5.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

6.1.5.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

6.1.5.3. Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TIC;

6.1.5.4. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.

6.1.6. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.1.7. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em sanções e penalidades aplicáveis.

Local e horário da prestação dos serviços

6.2. Os serviços serão prestados nos seguintes endereços:

Unidade	Endereço	Horário de Funcionamento
Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho (Campus Xerém)	Av. Nossa Senhora das Graças, 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, CEP 25250-020	08h as 17h
Ambiente *Colocation*	CIRION TECHNOLOGIES DO BRASIL Av. Pedro II, 329, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ	24h
Escritório (RJ)	Av. Presidente Vargas, 730, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20071-000	08h as 18h
Brasília (Sede)	Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 985, 1º andar, Brasília, DF, CEP 70610-410	08h as 18h
SURGO - Superintendência de Goiás	Rua 148, s/nº, Setor Sul, Goiânia, GO, CEP 74170-110	08h as 17h

SURGO - GEBRA	Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 985, Sala 102, Brasília, DF, CEP 70610-410	08h as 18h
SURRS - Superintendência do Rio Grande do Sul	Av. Berlim, nº 627, São Geraldo, Porto Alegre, RS, CEP 90240-581	08h as 17h

6.2.1. Eventualmente, poderão ser necessários atendimentos nas seguintes localidades:

Unidade	Endereço	Horário de Funcionamento
SURGO - GEANA	Av. Daia, Qd 8, Módulo 3, Anápolis, GO, CEP 75132-120	08h as 17h
SURRS - GERSM	Rua Coronel Ernesto Becker, 1806, Nossa Senhora do Rosário, Santa Maria, RS, CEP 97010-140	08h as 17h
SURRS - GERCX	Rua Vereador Mário Pezzi, 880, Sala 06, Centro, Caxias do Sul, RS, CEP 95084-180	08h as 17h
SURRS - GERPF	Rua Antônio Araújo, 1151, Salas 05 e 06, Centro, Passo Fundo, RS, CEP 99010-220	08h as 17h
SURRS - Posto de fiscalização PF	Rua Álvares Cabral, 1000, Vila Petrópolis, Passo Fundo	08h as 17h
SURRS - GERPE	Rua General Osório, 1221, Centro, Pelotas, RS, CEP 96020-000	08h as 17h
SURRS - GERSA	Travessa João Meller, 44, Castelarim, Santo Ângelo, RS, CEP 98804-560	08h as 17h
SURRS - Posto de fiscalização Canoas	REFAP PETROBRAS - Refinaria Alberto Pasqualini - Av. Getúlio Vargas, 11001, Brigadeira, Canoas, RS, CEP 92420-221	08h as 17h

6.3. Os serviços serão prestados no seguinte horário:

6.3.1. A prestação dos serviços deverá ser realizada das 7h até as 20h diariamente, nos dias de semana. A contratada deverá atender durante o horário funcionamento das unidades do Inmetro e estar disponível para atendimentos extraordinários dentro da janela acima citada.

6.3.2. A prestação dos serviços de implantação, migração, testes e outros, em ambiente de produção ou não, será realizada normalmente das 17h às 20h. Para outros tipos de atendimento tais como casos de urgência, ataques cibernéticos, incidentes, mudanças planejadas ou não e demais situações que requeiram atuação fora do horário estipulado, a contratada deverá prestar o serviço em qualquer horário e dia, inclusive, aos sábados, domingos e feriados. Estima-se um tempo médio mensal de 96 horas de atividade planejadas ou não fora do horário estipulado.

Materiais a serem disponibilizados

6.4. Para a perfeita execução dos serviços, a Contratada deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas e qualidades a seguir estabelecidas, promovendo sua substituição quando necessário:

6.4.1. Kit de ferramentas contendo todos os utensílios e acessórios necessários à execução dos serviços, dentre eles, por exemplo: chaves de fenda, chaves phillips, chaves torx, alicate convencional, alicate de bico, alicate de corte, alicate para anéis, alicate, crimpador, multímetro,

testador de cabos de rede RJ45, estilete, lanterna, etc., em quantidades suficientes à execução das atividades associadas ao serviço e de boa qualidade;

6.4.2. Pelo menos, 1 (um) carrinho de carga, com 02 (duas) rodas para transporte interno de microcomputadores e periféricos, cada um deles com capacidade de carga de ao menos 02 (dois) microcomputadores desktop com monitores LCD 22", simultaneamente, em cada localidade do item 6.2. Na unidade Xerém, deverão ser entregues 2 (dois) carrinhos de carga;

6.4.3. Outros materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios que se fizerem necessários, de comum acordo entre contratante e contratada;

Informações relevantes para o dimensionamento da proposta

6.5. A demanda do órgão tem como base as características descritas neste Termo de Referência;

Especificação da garantia do serviço (art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021)

6.6. O prazo de garantia contratual dos serviços é aquele estabelecido na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Formas de transferência de conhecimento

6.7. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

6.7.1. A CONTRATADA se compromete, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.7.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste Contrato, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.7.3. A CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.7.4. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.7.5. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.8. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

6.9. Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a Contratada obriga-se a prestar para a Contratante ou a terceiro por ela designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para a Contratante ou a seu designado.

6.10. O objetivo da fase de transição é mitigar os riscos inerentes da transferência dos serviços que se encontram dentro do escopo da contratação, considerando todos os seus aspectos envolvidos (pessoas, processos, ferramentas, papéis e responsabilidades).

6.11. A Contratada, juntamente com a Contratante, deverá elaborar um Plano de Transição em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito pela Contratante.

6.12. O Plano de Transição deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

6.13. Um Plano de Transição deve assegurar que tais atividades sejam executadas adequadamente e que todas as partes envolvidas tenham uma clara compreensão de seu papel neste processo.

6.14. A Contratada deverá identificar uma lista de “componentes de transição” (exemplos: ativos, localidades etc.) cobrindo a totalidade do serviço de acordo com o escopo.

6.15. O Plano de Transição, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pela Contratante.

6.16. É de responsabilidade da Contratada a execução do Plano de Transição, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela Contratante (ou por empresa por ela designada).

6.17 O Plano de Transição e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais a Contratante.

6.18. É de responsabilidade da Contratante indicar à Contratada as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição.

6.19. O fato de a Contratada ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo Contratante, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados a Contratante por esta falha.

6.20. A elaboração e a execução do Plano de Transição ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pela Contratante.

6.21. Caso a Contratada não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

6.22. Ao término do contrato, deverá ocorrer:

6.22.1. A devolução dos equipamentos e bens de propriedade da Contratante, incluindo todos os bens intangíveis, como software.

6.22.2. A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com a Contratante durante a prestação dos serviços.

6.22.3. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, a equipe de Gestão do Contrato.

6.22.4. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a Contratante durante a prestação dos serviços.

Quantidade mínima de serviços para comparação e controle

6.23. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo.

Mecanismos formais de comunicação

6.24. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

6.24.1. Ordem de Serviço;

6.24.2. Ata de Reunião;

6.24.3. Ofício;

6.24.4. Sistema de abertura de chamados;

6.24.5. E-mails e Cartas;

Formas de Pagamento

6.25. Os critérios de medição e pagamento dos serviços prestados serão tratados em tópico próprio do Modelo de Gestão do Contrato.

Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.26. O Contratado deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.27. O Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal do Contratado, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados do Contratado diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS VIII e VII.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

7.2. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

7.3. As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

7.4. O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

Preposto

7.5. A Contratada designará formalmente o preposto da empresa, antes do início da prestação dos serviços, indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.

7.6. A Contratada não deverá manter preposto da empresa no local da execução do objeto.

7.7. A Contratante poderá recusar, desde que justificadamente, a indicação ou a manutenção do preposto da empresa, hipótese em que a Contratada designará outro para o exercício da atividade.

Reunião Inicial

7.8. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

7.9. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10 (dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

7.9.1. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

7.9.1.1. Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;

7.9.1.2. Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;

7.9.1.3. esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;

7.9.1.4. A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

7.9.1.5. Apresentação das declarações/certificados do fabricante, comprovando que o produto ofertado possui a garantia solicitada neste termo de referência, se for o caso.

7.9.1.6. A reunião inicial poderá ser realizada de forma remota.

Fiscalização

7.10. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput) , nos termos do art. 33 da IN SGD nº 94, de 2022, observando-se, em especial, as rotinas a seguir.

Fiscalização Técnica

7.11. O fiscal técnico do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

7.11.1. O fiscal técnico do contrato anotará no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, II);

7.11.2. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal técnico do contrato emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

7.11.3. O fiscal técnico do contrato informará ao gestor do contato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, IV).

7.11.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprazadas, o fiscal técnico do contrato comunicará o fato imediatamente ao gestor do contrato. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

7.11.5. O fiscal técnico do contrato comunicará ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VII).

Fiscalização Administrativa

7.12. O fiscal administrativo do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, IV, da IN SGD nº 94, de 2022, verificará a manutenção das condições de habilitação do contratado, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário (Art. 23, I e II, do Decreto nº 11.246, de 2022).

7.12.1. Caso ocorra descumprimento das obrigações contratuais, o fiscal administrativo do contrato atuará tempestivamente na solução do problema, reportando ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência; (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 23, IV).

Gestor do Contrato

7.13. O gestor do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, I, da IN SGD nº 94, de 2022, coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, IV).

7.14. O gestor do contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, II).

7.15. O gestor do contrato acompanhará a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e pagamento, e anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, III).

7.16. O gestor do contrato emitirá documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado nos indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VIII).

7.17. O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, X).

7.18. O gestor do contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 21, VI).

7.19. O gestor do contrato deverá enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão nos termos do contrato.

8. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

8.1 A avaliação da execução do objeto utilizará os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e Indicadores, conforme disposto neste item.
8.1.1. Conforme determina a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de julho de 2023, relaciona-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio do contratante e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados:

8.1.1.1. **Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 (oito) horas**

8.1.1.1.1. Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.

8.1.1.1.2. Meta a cumprir: >=95%

8.1.1.1.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.1.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.1.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.1.6. Mecanismo de cálculo (%):(Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100

8.1.1.1.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.1.8. Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;

8.1.1.1.9. Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato;

8.1.1.1.10. Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
		entre 90% e 94,99% = 0,1	

IND01	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 (oito) horas >=95%	entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas

8.1.1.2. **Disponibilidade de um ambiente/serviço**

8.1.1.2.1. Finalidade: Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado.

8.1.1.2.2. Meta a cumprir: >=95%

8.1.1.2.3. Instrumento de medição: NAGIOS e/ou outra ferramenta de monitoração

8.1.1.2.4. Forma de acompanhamento: Ferramenta

8.1.1.2.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.2.6. Mecanismo de cálculo (%): ((Horas Totais de Funcionamento no Período + Horas de Manutenção Preventiva + Horas Indisponíveis Justificadas) / Horas Totais no Período) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo /serviço.>

8.1.1.2.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.2.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,2 ponto por ambiente /serviço

8.1.1.2.9. Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.2.10. Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND02	Disponibilidade mensal do ambiente de servidores >= 95%	0,2	Servidores
IND03	Disponibilidade mensal do ambiente de redes >= 95%	0,2	Redes
IND04	Disponibilidade mensal do ambiente de segurança >= 95%	0,2	Segurança
IND05	Disponibilidade mensal do ambiente de banco de dados >= 95%	0,2	Banco de dados

8.1.1.3. **Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)**

8.1.1.3.1. Finalidade: Apurar a eficácia do contratado na resolução de chamados

8.1.1.3.2. Meta a cumprir: >=95%

8.1.1.3.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.3.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.3.5. Periodicidade:

8.1.1.3.6. Mensal Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / Total de chamados atendidos x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>.

8.1.1.3.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.3.8. Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;

8.1.1.3.9. Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;

8.1.1.3.10. Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND06	Eficácia no tratamento de chamados >= 95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas

8.1.1.4. **Satisfação dos usuários**

8.1.1.4.1. Finalidade: Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado

8.1.1.4.2. Meta a cumprir: >=85%

8.1.1.4.3. Instrumento de medição: OTRS. A pesquisa de satisfação deve ter uma aderência mínima de 10%, calculada através da divisão da quantidade total de pesquisas enviadas pela quantidade total das pesquisas respondidas.

8.1.1.4.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.4.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.4.6. Mecanismo de cálculo (%): (Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)

8.1.1.4.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.4.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,2 ponto

8.1.1.4.9. Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.4.10. Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND07	Satisfação dos usuários >= 85%	0,2	Todas

8.1.1.5. **Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento**

8.1.1.5.1. Finalidade: Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento

8.1.1.5.2. Meta a cumprir: >=30%

8.1.1.5.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.5.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.5.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.5.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100

8.1.1.5.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.5.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto

8.1.1.5.9. Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.5.10. Observações: A partir do segundo de ano de contrato, a meta será de >=50%.

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND08	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento >= 30%	0,1	Todas

8.1.1.6. **Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos**

8.1.1.6.1. Finalidade: Aferir o tempo de tratamento dos chamados abertos pelos usuários

8.1.1.6.2. Meta a cumprir: >=95%

8.1.1.6.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.6.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.6.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.6.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados abertos no período e primeiro tratamento em até 30 minutos / total de chamados abertos no período) x 100

8.1.1.6.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.6.8. Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto; Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3

ponto; Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;

8.1.1.6.9. Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;

8.1.1.6.10. Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND09	Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos >= 95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Central de Serviço

8.1.1.7. **Índice de ineficácia de resolução**

8.1.1.7.1. Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 3 dias após a sua conclusão

8.1.1.7.2. Meta a cumprir: <=4%

8.1.1.7.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.7.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.7.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.7.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de reaberturas de demandas em até 3 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 100

8.1.1.7.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.7.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto

8.1.1.7.9. Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.7.10. Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND10	Índice de ineficácia de resolução <= 4%	0,1	Todas

8.1.1.8. **Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses**

8.1.1.8.1. Finalidade: Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado

8.1.1.8.2. Meta a cumprir: <=10%

8.1.1.8.3. Instrumento de medição: Fichas de admissão/demissão

8.1.1.8.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.8.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.8.6. Mecanismo de cálculo (%): (Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais alocados nos últimos 3 meses) x 100

8.1.1.8.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.8.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto

8.1.1.8.9 Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.8.10. Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses <= 10%	0,1	Todas

8.1.1.9. **Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços**

8.1.1.9.1. Finalidade: Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I e nível II da Central de Serviços

8.1.1.9.2. Meta a cumprir: >=60%

8.1.1.9.3. Instrumento de medição: OTRS

8.1.1.9.4. Forma de acompanhamento: Amostragem

8.1.1.9.5. Periodicidade: Mensal

8.1.1.9.6. Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos pelo Nível I e Nível II da Central de Serviços / Total de chamados atendidos pela Central de Serviços) x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>

8.1.1.9.7. Início da vigência: Inicio do contrato

8.1.1.9.8. Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,3 ponto

8.1.1.9.9. Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.

8.1.1.9.10. Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço

IND12	Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços >=60%	0,3	Central de Serviço

TABELA DE INDICADORES

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND01	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 (oito) horas >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas
IND02	Disponibilidade mensal do ambiente de servidores >= 95%	0,2	Servidores
IND03	Disponibilidade mensal do ambiente de redes >= 95%	0,2	Redes
IND04	Disponibilidade mensal do ambiente de segurança >= 95%	0,2	Segurança
IND05	Disponibilidade mensal do ambiente de banco de dados >= 95%	0,2	Banco de dados
IND06	Eficácia no tratamento de chamados >= 95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas
IND07	Satisfação dos usuários >= 85%	0,2	Todas

IND08	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento >= 30%	0,1	Todas
IND09	Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos >= 95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Central de Serviço
IND10	Índice de ineficácia de resolução <= 4%	0,1	Todas
IND11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses <= 10%	0,1	Todas
IND12	Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços >=60%	0,3	Central de Serviço

8.1.2. No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

a) Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;

b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);

d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade do contratado;

e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do contratante não relacionados ao contratado;

f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado;

8.1.3. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

8.1.3.1. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 10% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA.

8.1.3.2. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontos perdidos por inobservância
TS01	Permitir a presença de profissional sem crachá e /ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS02	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS03	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS05	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS06	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis mínimos de serviços por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado identificada	1 ponto
TS07	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS08	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços da CONTRATANTE na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência identificada	0,5 ponto

TS09	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante na execução das atividades contratuais	Por ocorrência identificada	0,5 ponto
TS10	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS11	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS12	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS13	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS14	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS15	Deixar de cumprir as Normas e Políticas de Segurança de TI do Inmetro.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS16	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	0,1 ponto
TS17	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

TS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS19	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS20	Deixar de operar e monitorar os ativos de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes em ambiente de produção.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS21	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS22	Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS23	Deixar de participar de reunião e/ou convocação solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS24	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto por dia incompleto que exceder as 24horas
TS25	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS26	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS27	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	1 ponto

TS28	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência identificada	2 pontos
TS29	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS30	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS31	Deixar de manter, configurar e fazer a gestão da solução de ITSM atualmente em uso no Inmetro	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS32	Deixar de manter veículo disponível no Campus Xerém ou apresentar veículo fora das condições solicitadas	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS33	Deixar de implantar ferramenta de SIEM, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato /demanda	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS34	Deixar de implantar ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM), com tecnologia open source, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato /demanda	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS35	Deixar de executar a Gestão de Ativos de TIC da Contratante conforme solicitado	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS36	Deixar de atender aos requisitos de integração, tais como, manter windows e antivirus atualizado nas estações remotas	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

8.2 Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

8.2.1. não produzir os resultados acordados;

8.2.2. deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

8.2.3. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

8.3. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

8.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:

8.4.1. O indicador será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual afiram objetivamente o nível de conformidade do serviço prestado pela CONTRATADA;

8.4.2. A NMA (Nota Mensal de Avaliação) será utilizada para aferir a necessidade de adequação de pagamento para os itens remuneráveis por "valor fixo mensal" ou "unidade". A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,7;

8.4.3. O instrumento de medição utilizado será baseado no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual;

8.4.4. O procedimento de fiscalização do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas, deverão ser descontados os pontos correspondentes;

8.4.5. A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês;

8.4.6. O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: NMA = 10 - ∑ pontos_perdidos;

8.4.7. Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e os Termos de Serviço serão avaliados a partir do início de vigência deste Contrato, respeitados o período de estabilização;

8.4.8. O cômputo da NMA deverá considerar os seguintes indicadores: indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INDXX) e indicadores de Termos de Serviço (TSXX).

8.4.9. A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

8.4.9.1. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,7 e maior ou igual a 9,5 sujeitará a CONTRATADA a simples notificação;

8.4.9.2. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 e maior ou igual a 8,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -2% (menos dois por cento) no valor do pagamento devido no período;

8.4.9.3. Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 8,0 e maior ou igual a 6,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -5% (menos cinco por cento) no valor do pagamento devido no período;

8.4.9.4. Nota Mensal de Avaliação (NMA) abaixo de 6 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -10% (menos dez por cento) no valor do pagamento devido no período;

8.4.9.5. Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada;

8.4.10. O limite máximo de glosas no pagamento mensal à CONTRATADA será de 10% (dez por cento);

8.4.11. A CONTRATANTE poderá decidir pela não aplicação da glosa, caso entenda que a justificativa da CONTRATADA seja pertinente.

Fórmula do NMA = 10 - ∑ pontos_perdidos

NMA - Nota Mensal de Avaliação	Adequação no pagamento
>=9,7	Sem adequação
<9,7 e >=9,5	Simples notificação
<9,5 e >=8,0	-2% (menos dois por cento)
<8,00 e >=6,0	-5 % (menos cinco por cento)
<6,0	-10% (menos dez por cento)

Do recebimento

8.5. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 5 (cinco) dias, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a , da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, VII do Decreto nº 11.246, de 2022).

8.5.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação de cobrança oriunda do contratado com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

8.6. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.7. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

8.8. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

8.9. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

8.9.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

8.10. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

8.11. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

8.12. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

8.13. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

8.14. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

8.15. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo os seguintes procedimentos:

8.15.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

8.15.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

8.15.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

8.15.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

8.15.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

8.16. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

8.17. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

8.18. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

8.19. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo:

8.19.1. A CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

8.19.2. Durante a execução contratual será mantido histórico de gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução, por ordem histórica, a cargo do Gestor do Contrato.

Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

8.20. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme a tabela abaixo:

ID	Ocorrência	Glosa / Sanção
01	Não comparecer injustificadamente à reunião inicial	Advertência. Em caso de reincidência, multa 1% sobre o valor total do Contrato.
02	Quando convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não manter a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	A sanção prevista no inciso III do **caput** do art. 156 da Lei nº 14.133/21 será aplicada ao responsável pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do **caput** do art. 155 desta Lei, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo que tiver aplicado a sanção, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.
03	Ter praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação.	A Contratada será declarada inidônea para licitar e contratar com a Administração Pública.
04	Demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.	Suspensão temporária de 6 (seis) meses para licitar e contratar com a Administração Pública, sem prejuízo da Rescisão Contratual.
05	Não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Multa de 10% sobre o valor total do Contrato.
06	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 15% sobre o valor total do Contrato.
07	Não prestar os esclarecimentos imediatamente, referente à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 5 dias úteis.	Advertência. Em caso de reincidência, multa de 0,1% sobre o valor total do Contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10 dias úteis.
		Após o limite de 10 dias úteis, aplicar-se-á multa de 1% do valor total do Contrato.

08	Provocar intencionalmente a indisponibilidade e/ou o mal andamento da prestação dos serviços.	A Contratada será impedida de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
09	Comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas do contratante.	A Contratada será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 14.133, de 2021.
10	Não cumprir qualquer outra obrigação contratual não citada nesta tabela.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplica-se multa de 2% (dois por cento) do valor total do Contrato.

8.21. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que p contratado:

8.21.1. não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

8.21.2. deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

Liquidação

8.22. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022.

8.23. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.24. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

8.24.1. o prazo de validade;

8.24.2. a data da emissão;

8.24.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

8.24.4. o período respectivo de execução do contrato;

8.24.5. o valor a pagar; e

8.24.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

8.25. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

8.26. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.27. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018)

8.28. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

8.29. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

8.30. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

8.31. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento

8.32. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022.

8.33. No caso de atraso pelo Contratante, os valores devidos ao contratado serão atualizados monetariamente entre o termo final do prazo de pagamento até a data de sua efetiva realização, mediante aplicação do índice ICTI - Índice de Custos de Tecnologia da Informação de correção monetária.

Forma de pagamento

8.34. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

8.35. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

8.36. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

8.37. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8.38. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

Antecipação de pagamento

8.39. A presente contratação NÃO permite a antecipação de pagamento.

Cessão de crédito

8.40. É admitida a cessão fiduciária de direitos creditícios com instituição financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020, conforme as regras deste presente tópico.

8.40.1. As cessões de crédito não fiduciárias dependerão de prévia aprovação do contratante.

8.41. A eficácia da cessão de crédito, de qualquer natureza, em relação à Administração, está condicionada à celebração de termo aditivo ao contrato administrativo.

8.42. Sem prejuízo do regular atendimento da obrigação contratual de cumprimento de todas as condições de habilitação por parte do contratado (cedente), a celebração do aditamento de cessão de crédito e a realização dos pagamentos respectivos também se condicionam à regularidade fiscal e trabalhista do cessionário, bem como à certificação de que o cessionário não se encontra impedido de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, ou de receber benefícios ou incentivos fiscais ou creditícios, direta ou indiretamente, conforme o art. 12 da Lei nº 8.429, de 1992, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

8.43. O crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratado) pela execução do objeto contratual, restando absolutamente incólumes todas as defesas e exceções ao pagamento e todas as demais cláusulas exorbitantes ao direito comum aplicáveis no regime jurídico de direito público incidente sobre os contratos administrativos, incluindo a possibilidade de pagamento em conta vinculada ou de pagamento pela efetiva comprovação do fato gerador, quando for o caso, e o desconto de multas, glosas e prejuízos causados à Administração (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 53, DE 8 DE JULHO DE 2020).

8.44. A cessão de crédito não afetará a execução do objeto contratado, que continuará sob a integral responsabilidade do contratado.

Do Reajuste de Preços

8.45. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.

8.46. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica

Aplicada – IPEA (disponível em https://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/category/indicadores-ipea/), exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

8.47. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

8.48. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

8.49. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

8.50. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

8.51. O reajuste será realizado por apostilamento.

9. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO FORNECEDDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta

9.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

9.1.1. Para que a análise de exequibilidade da proposta possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar uma Planilha de Custos e Formação de Preços (Anexo V) junto com a Proposta de Preços (Anexo VI), conforme discriminado no item "Análise da Exequibilidade da Proposta".

9.1.2. Os preços deverão ser expressos em reais e conter todos os tributos e encargos decorrentes da prestação dos serviços e/ou fornecimento de bens relativos à esta contratação. Os preços deverão ser cotados com até 2 (duas) casas decimais.

9.1.3. No caso de desclassificação da licitante, será convocada a próxima licitante classificada para envio da proposta de preços e assim sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos e funcionalidades especificadas e seja declarada vencedora.

9.1.4. A licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado ter atendido integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação.

9.1.5. A licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de diligência). Durante a avaliação documental poderá a Contratante solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

9.1.6. Nos termos da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 05/2017 e do art. 59 da LEI nº 14.133 /2021 serão desclassificadas as propostas das licitantes que contenham vícios ou ilegalidades; apresentem preços finais superiores ao valor máximo estabelecido ou com preços manifestamente

inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham comprovar sua exequibilidade, em especial em relação ao preço e a produtividade apresentada; não atendam às exigências do ato convocatório da licitação e não atendam às especificações técnicas exigidas pelo Termo de Referência.

Regime de execução

9.2. O regime de execução do contrato será EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO. Na EMPREITADA POR PREÇO UNITÁRIO, em que o preço é fixado por unidade determinada, os pagamentos correspondem à medição dos serviços efetivamente executados, de modo que os riscos dos contratantes em relação a diferenças de quantitativos são menores. Tal regime é mais apropriado para os casos em que não se conhecem de antemão, com adequado nível de precisão, os quantitativos totais da obra ou serviço: a execução das “unidades” se dará de acordo com a necessidade observada, com a realização de medições periódicas a fim de quantificar os serviços efetivamente executados e os correspondentes valores devidos (TCU. Acórdão 1978/2013-Plenário, TC 007.109 /2013-0, relator Ministro Valmir Campelo, 31.7.2013).

9.2.1. Os preços máximos admitidos são aqueles fixados na estimativa total da contratação, conforme demonstrado no item 10.

9.2.2. Não serão aceitos preços irrisórios e/ou inexequíveis, cabendo à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias, na forma do § 2º art. 59 da Lei nº 14.133 /2021.

9.2.3. Considera-se que são potencialmente inexequíveis aquelas propostas que inviabilizem a execução do contrato, por apresentarem preços que não reflitam os custos, em bases de mercado, dos insumos necessários e tributos incidentes. Havendo indício de inexequibilidade da proposta, será instaurada diligência para que o licitante ofertante da proposta possa comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação/desclassificação.

9.2.4. Para comprovar a exequibilidade de sua proposta, o licitante deverá apresentar justificativas e documentos que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com os custos e despesas necessários à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados.

9.2.5. Antes de ter sua proposta desclassificada por inexequibilidade, à licitante será franqueada oportunidade de defesa, nos termos e condições exigidos pelo instrumento convocatório e com base nas boas práticas licitatórias.

Da Aplicação da Margem de Preferência

9.3. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

Exigências de habilitação

9.4. Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

Habilitação jurídica

9.5. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

9.6. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

9.7. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio https://www.gov.br/empresas-e-negocios/ptbr/empreendedor;

9.8. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.9. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

9.10. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

9.11. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

9.12. Sociedade cooperativa: ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

9.13. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Habilitação fiscal, social e trabalhista

9.14. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

9.15. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014 , do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

9.16. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

9.17. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

9.18. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Municipal relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

9.19. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Municipal do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

9.20. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Municipal relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

9.21. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

Qualificação Econômico-Financeira

9.22. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física, desde que admitida a sua participação na licitação (art. 5º, inciso II, alínea "c", da Instrução Normativa Seges/ME nº 116, de 2021), ou de sociedade simples;

9.23. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

9.24. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

9.24.1. índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

9.24.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

9.24.3. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

9.24.4. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

9.25. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 5% do valor total estimado da contratação.

9.26. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

Qualificação Técnica

9.27. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

9.28. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

9.29. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

9.30.1. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

9.30.1.1. Atendimento a usuários e suporte técnico, níveis N1, N2 e N3 para ambiente com pelo menos 1.000 (mil) usuários;

9.30.1.2. Administração de Central de Serviços de TIC para ambiente com pelo menos 1.000 (mil) usuários;

9.30.1.3. Administração de ambiente com práticas DevOps, contendo cluster, conteiner kubernetes, CI/CD, etc;

9.30.1.4. Administração, suporte e otimização de ambiente de virtualização VMware vSphere Enterprise versão 6.5 ou superior com pelo menos 200 (duzentas) máquinas virtuais Windows e Linux, com serviços de alta disponibilidade, tolerância a falhas e replicação;

9.30.1.5. Administração e suporte de ambiente na plataforma Oracle Database Server RAC versão 12 ou superior, com Dataguard;

9.30.1.6. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e tuning à banco de dados Microsoft SQL Server versão 2000, 2003, 2008 ou superior em ambiente tecnológico com volume igual ou superior a 35 (trinta e cinco) instâncias de banco de dados administradas e suportadas simultaneamente;

9.30.1.7. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e tuning à banco de dados MySQL e PostgreSQL;

9.30.1.8. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Microsoft Windows Server 2000, 2003, 2008 e 2012 para ambientes de rede com pelo menos 1.000 (mil) estações de rede e controladores de domínio redundantes e geograficamente distribuídos;

9.30.1.9. Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Linux Ubuntu e CentOS;

9.30.1.10. Administração e suporte para servidores Microsoft Exchange Server 2010 ou superior, implementados em alta-disponibilidade e geograficamente distribuídos, utilizando Cluster Database Availability Group (DAG), Hub/Edge Transport e CAS Array, com pelo menos 1.000 (mil) caixas postais;

9.30.1.11. Administração e suporte de equipamentos de rede e solução WIFI, em ambientes com no mínimo 1.000 (mil) nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede);

9.30.1.12. Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 400 (quatrocentos) TB de espaço total, em ambientes distribuídos, utilizando sistema operacional NetApp Data ONTAP, contendo cluster (s) de controladoras e conexão de rede do tipo Storage Area Network (SAN);

9.30.1.13. Administração, suporte, instalação, configuração e manutenção de Firewall de Nova Geração (NGFW), com tecnologias compatíveis com App-ID, User-ID e SSL decryption, em ambientes geograficamente distribuídos, com recursos integrados de Filtros de conteúdo WEB e VPN (Virtual private network);

9.30.1.14. Administração, suporte, instalação, configuração e manutenção de solução de messaging gateway (antispam) e proteção de endpoint (antivirus) de pelo menos 1.000 (mil) estações, em ambientes geograficamente distribuídos;

9.30.1.15. Administração e suporte a servidores WEB e servidores de aplicação, baseados em pelo menos duas das seguintes tecnologias: IIS, Apache, Tomcat e Jboss, com pelo menos 50 (cinquenta) sistemas e ou portais hospedados;

9.30.1.16. Administração de ambiente de nuvem, em grandes players de mercado, por pelo menos 1 (um) ano;

9.31. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

9.32. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

9.33. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9.34. O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

a) Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;

b) Descrição detalhada do serviço prestado;

c) Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e

d) Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

9.35. No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s) aquele(s) emitido (s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente(s) ao mesmo grupo empresa(s) controlada(s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.

Exequibilidade da Proposta

9.36. Conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023, item 12.6.2, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.

9.37. De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar para uma Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO V) junto com a Proposta de Preços (ANEXO VI), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.

9.38. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.

9.39. A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.

9.40. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.

9.41. A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:

a) valores salariais abaixo da remuneração mínima aceitável definida nessa seção; ou
b) valor total da proposta de preço for inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.

9.42. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo Contratado e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

9.43. Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.

9.44. A versão eletrônica da Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO V) será disponibilizada para a LICITANTE juntamente com o edital. A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e as constantes na planilha.

9.45. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por valor fixo mensal, conforme Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 2023.

9.46. Considera-se como remuneração mínima aceitável, os salários de referência dos perfis que integram o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura, Atendimento ao Usuário e Segurança da Informação, Anexo II da referida portaria.

9.47. Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são aqueles fixados no item 12.

9.48. Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.

9.49. Configura-se presunção relativa de inexequibilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:

a) quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

b) quando for adotado um Fator K inferior a 70%, do valor sugerido pela Portaria 1.070/2023 e utilizado para fins de estimativa de valores desta pretensa contratação, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;

9.50. Havendo indício de inexequibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.

9.51. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).

9.52. Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.

9.53. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexequibilidade dos preços ofertados:

9.53.1. LICITANTES para a presente contratação, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração (ões) de Contratantes que comprovem a execução satisfatória do objeto;

9.53.2. MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.

9.54. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.

9.55. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada lote para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

9.56. Todas as informações fornecidas estarão sujeitas a diligências nos termos da lei.

Participação de Consórcios e Cooperativas

9.57. A possibilidade de participação ou não em licitações de empresas em consórcio fica ao juízo discricionário da Administração, conforme amplamente discutido na Jurisprudência, como, por exemplo, os Acórdãos nº 1.165/2012-Plenário, 1.946/2006-Plenário, 22/2003-Plenário, abaixo transcritos.

9.57.1. Assim, como é de amplo conhecimento daqueles que lidam com licitações, a jurisprudência desta Corte aponta para o caráter discricionário no que concerne à decisão acerca da participação de consórcios nos diversos eventos licitatórios, a teor do art. 33 da Lei de Licitações. Acórdão 1165 /2012-Plenário.

9.57.2. Acórdão TCU nº 1.946/2006 – Plenário: a permissão da participação de consórcio é uma escolha discricionária do administrador, a ser analisada em cada caso concreto, dependendo do requisito de alta complexidade ou relevante vulto da obra, o qual não se acha presente na licitação do TST.

9.57.3. Acórdão nº 22/2003 – Plenário: No mesmo sentido é a regra insculpida no art. 33 da Lei nº 8.666/93, que estipula as normas a serem seguidas pela Administração nas hipóteses em que for permitida a participação de consórcios na licitação. Trata-se de escolha discricionária da Administração, a ser verificada caso a caso. Muitas vezes, a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

9.57.4. Considerando as características do objeto, NÃO será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

Alteração Subjetiva

9.58. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/por outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo

à execução do objeto pactuado; e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do CONTRATO.

10. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. O custo estimado total da contratação é de R$ 16.088.532,00 (dezesseis milhões, oitenta e oito mil, quinhentos e trinta e dois reais), conforme custos unitários apostos na tabela abaixo.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	R$ 127.670,02	R$ 3.064.080,48
1	2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	R$ 542.685,48	R$ 13.024.451,52

10.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

10.2.1. A estimativa de custos para a contratação foi realizada em conformidade com o Art. 4 da Portaria nº SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

10.2.2. O valor foi mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviços, elaborados pelo Órgão Central do SISP.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

11.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I) Gestão/Unidade: 18205/183023;

II) Fonte de Recursos: 1052000233;

III) Programa de Trabalho: 2212200322000000;

IV) Elemento de Despesa: Item 1 - 33904010, Item 2 - 33904011;

V) Plano Interno: 5382M200201;

11.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

Cronograma Físico Financeiro

Evento	Prazo estimado	Valor Mensal	Valor Total
Pagamento Mensal	24 meses	R$ 670.355,50	R$ 16.088.532,00

12. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

PAULO GUSTAVO DE OLIVEIRA DEL PELOSO

Integrante requisitante

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 09:51:38.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

GERMAN ALEXANDRE DE SOUZA SILVA

Integrante técnico

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 11:09:33.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

ANDRE GHEVENTER

Integrante técnico

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 15:07:49.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

LUIZ FERNANDO FERREIRA DE MEDEIROS LIMA

Integrante técnico

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 11:04:10.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

ROBSON HENRIQUE SOARES DE AMORIM

Integrante técnico

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 10:45:13.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024

ADRIANA ALICE OLIVEIRA PAIVA

Integrante administrativo

Assinou eletronicamente em 12/06/2024 às 10:55:30.

ANEXO I DO TR – PARQUE TECNOLÓGICO INMETRO

ANEXO I – PARQUE TECNOLÓGICO INMETRO

AMBIENTE CAMPUS XERÉM
Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho
Av. Nossa Senhora das Graças, 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, CEP 25250-020

Ativos físicos

Modelo	**Quantidade**
Storage	1
Servidores de rede	6
Switch Topo	5
Switch Core (núcleo)	2
Controladora Wifi	2
Firewall	2
Solução Data Center 10 racks	1
Switch Distribuição	3
Switch Acesso	104
Acess Point	126
Desktop Windows 7	800
Desktop Windows 10	160
Desktop Windows 11	258
Notebook Windows 11	65
Notebook Windows 10	31
Notebook Windows 7	22

Ativos virtuais

Modelo	**Quantidade**
Máquinas virtuais	56
Solução de correio	1653 caixas
Solução de *Endpoint* (antivírus)	1905 licenças
Solução de *Message Gateway* (antispam)	2675 licenças

ANEXO I – PARQUE TECNOLÓGICO INMETRO

AMBIENTE COLOCATION
CIRION TECHNOLOGIES DO BRASIL
Av. Pedro II, 329, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ

Ativos físicos

Modelo	Quantidade
Storage	1
Servidores de rede	8
Switch Topo	4
Switch Core (núcleo)	2
Switch SAN	2
Switch L3	1
Firewall	2

Ativos virtuais

Modelo	Quantidade
Máquinas virtuais	135

AMBIENTE ESCRITORIO (RJ)
Av. Presidente Vargas, 730, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20071-000

Ativos físicos

Modelo	Quantidade
Servidores de rede	2
Switch Borda	1
Switch Topo	5
Acess Point	5
Desktop Windows 7	36
Desktop Windows 10	27
Desktop Windows 11	31

AMBIENTE BRASÍLIA (SEDE)
Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 985, 1º andar, Brasília, DF, CEP 70610-410

Ativos físicos

Modelo	Quantidade
Servidores	9
Switch Core (núcleo)	1
Switch Topo	4
Acess Point	6
Firewall	1
Desktop Windows 7	35
Desktop Windows 10	10
Desktop Windows 11	15

ANEXO I – PARQUE TECNOLÓGICO INMETRO

AMBIENTE SURGO - Superintendência de Goiás
Rua 148, s/nº, Setor Sul, Goiânia, GO, CEP 74170-110

Modelo	Quantidade
Servidores	2
Servidores de rede	2
Switch Core (núcleo)	1
Switch Topo	3
Firewall	1
Desktop Windows 7	1
Desktop Windows 10	20
Desktop Windows 11	42

AMBIENTE SURRS - Superintendência do Rio Grande do Sul
Av. Berlim, nº 627, São Geraldo, Porto Alegre, RS, CEP 90240-581

Ativos físicos

Modelo	Quantidade
Storage tipo 1	1
Storage tipo 2	4
Servidores de rede	16
Switch Topo	7
Switch SAN	6
Switch Core (núcleo)	2
Switch Acesso	7
Acess Point	5
Desktop Windows 7	9
Desktop Windows 10	52
Desktop Windows 11	42
Notebook Windows 11	1
Notebook Windows 10	13
Notebook Windows 7	1

Ativos virtuais

Modelo	Quantidade
Máquinas virtuais	59
Solução de correio	252 caixas

ANEXO II DO TR – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Incidente	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	falha ou indisponibilidade em equipamentos de impressão	Suporte para resolver problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em impressoras e multifuncionais. Inclui diagnóstico, reparo e substituição de componentes, se necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	administração de periféricos	falha ou indisponibilidade em periféricos	Suporte para resolver problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em periféricos, como teclados, mouses, etc. Inclui diagnóstico, reparo e substituição de componentes, se necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	Apoio Técnico para Reuniões	Falha em serviços de videoconferência	Resolução de problemas relacionados à falha em serviços específicos de videoconferência. Inclui diagnóstico e solução de problemas que afetam a qualidade e a disponibilidade dos serviços de videoconferência.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	Apoio Técnico para Reuniões	Falha ou indisponibilidade de equipamento de videoconferência	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em equipamentos de videoconferência. Inclui diagnóstico, reparo e substituição de hardware, se necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	Apoio Técnico para Reuniões	Suporte a Videoconferência	Assistência para configuração, resolução de problemas e suporte técnico em serviços de videoconferência. Inclui suporte para hardware, software e conexão de rede relacionados à videoconferência.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha de Acesso ao Adobe Reader	Suporte para resolver problemas de acesso ao Adobe Reader, incluindo falhas e erros no acesso ao aplicativo. Inclui diagnóstico e solução de problemas relacionados à visualização de documentos em PDF.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha de Acesso ao Java	Suporte para resolver problemas de acesso ao Java, incluindo falhas e erros no acesso a aplicativos e serviços baseados em Java. Inclui diagnóstico e solução de problemas relacionados à execução de aplicativos Java.	1,50	01:30:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha de Acesso ao Microsoft Office	Suporte para resolver problemas de acesso ao Microsoft Office, incluindo falhas e erros no acesso a aplicativos como Word, Excel e PowerPoint. Inclui diagnóstico e solução de problemas relacionados à utilização do Office.	1,50	01:30:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha de Acesso ao Navegador Web	Suporte para resolver problemas de acesso ao navegador web, incluindo falhas e erros na navegação. Inclui diagnóstico e solução de problemas relacionados à conectividade e configuração do navegador.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	falha em programa ou sistema desktop laptop	Suporte para problemas específicos em programas ou sistemas operando em desktops e laptops, incluindo erros de software, falhas de hardware, e problemas de desempenho.	1,50	01:30:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail do Outlook	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade no serviço de e-mail do Outlook. Inclui diagnóstico, configuração e suporte para solucionar problemas de envio e recebimento de e-mails.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha ou indisponibilidade do Sistema Operacional	Suporte para resolver problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade no sistema operacional. Inclui diagnóstico, reparo e solução de problemas que afetam a operação do sistema.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	sistemas e programas	Falha ou indisponibilidade dos Aplicativos, Programas e Sistemas	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em aplicativos, programas e sistemas corporativos. Inclui diagnóstico, atualizações e suporte para garantir a operação adequada.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	suporte à equipamentos de ti	falha ou indisponibilidade	Este serviço genérico abrange qualquer tipo de falha ou indisponibilidade não especificada anteriormente, oferecendo um canal para reportar e solucionar problemas diversos de TI.	2,00	02:00:00
Incidente	Atendimento	Suporte a Redes	Falha adaptador de redes	Problemas técnicos que resultam na falha ou falta de disponibilidade de adaptadores de rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Atendimento	Suporte a Redes	Reparar/Substituir cabo ethernet e/ou ponto de rede	Serviço para reparar ou substituir cabos Ethernet ou pontos de rede com defeito. Inclui diagnóstico, reparo físico ou substituição de componentes conforme necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Banco de Dados	Banco de Dados	Falha no Cluster de Banco de Dados	Suporte para resolver problemas relacionados à falha em clusters de banco de dados. Inclui diagnóstico, reparo e configuração para garantir a operação estável do cluster.	2,00	02:00:00
Incidente	Banco de Dados	Banco de Dados	Falha ou Indisponibilidade de Banco de dados de Desenvolvimento	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em bancos de dados de ambiente de desenvolvimento. Inclui diagnóstico, reparo e atualizações necessárias.	4,00	04:00:00
Incidente	Banco de Dados	Banco de Dados	Falha ou Indisponibilidade de Banco de dados de Homologação	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em bancos de dados de ambiente de homologação. Inclui diagnóstico, reparo e atualizações necessárias.	4,00	04:00:00
Incidente	Banco de Dados	Banco de Dados	Falha ou indisponibilidade de Banco de Dados de Produção	Resolução de problemas relacionados à falha ou falta de disponibilidade em bancos de dados de ambiente de produção. Inclui diagnóstico, reparo e atualizações necessárias.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Cabeamento	Reparar Ponto de Rede	Serviço para reparar pontos de rede danificados. Inclui diagnóstico, reparo físico e substituição de componentes conforme necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Controladora-Wifi	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Substituir Cabo DAC 10G	Envolve a troca de cabos Direct Attach Copper (DAC) de 10 Gigabits usados para conexões de alta velocidade entre equipamentos de rede, crucial para manter a performance ótima da rede.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Verificar Cabo DAC 10G	Serviço para verificar a integridade de cabos DAC 10G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Verificar Módulo do Chassis	Serviço para verificar a integridade do módulo do chassis em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Substituir Cabo DAC 10G	Envolve a troca de cabos Direct Attach Copper (DAC) de 10 Gigabits usados para conexões de alta velocidade entre equipamentos de rede, crucial para manter a performance ótima da rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Verificar Cabo DAC 10G	Serviço para verificar a integridade de cabos DAC 10G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Verificar Módulo do Chassis	Serviço para verificar a integridade do módulo do chassis em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Substituir Cabo DAC 10G	Envolve a troca de cabos Direct Attach Copper (DAC) de 10 Gigabits usados para conexões de alta velocidade entre equipamentos de rede, crucial para manter a performance da rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Verificar Cabo DAC 10G	Serviço para verificar a integridade de cabos DAC 10G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Substituir Cabo DAC 10G	Envolve a troca de cabos Direct Attach Copper (DAC) de 10 Gigabits usados para conexões de alta velocidade entre equipamentos de rede, crucial para manter a performance da rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Verificar Cabo DAC 10G	Serviço para verificar a integridade de cabos DAC 10G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em equipamentos de redes. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Verificar Módulo do Chassis	Serviço para verificar a integridade do módulo do chassis em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Substituir Cabo DAC 10G	Envolve a troca de cabos Direct Attach Copper (DAC) de 10 Gigabits usados para conexões de alta velocidade entre equipamentos de rede, crucial para manter a performance da rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Substituir Cabo Stack	Serviço para substituir cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Substituir Conector SFP 1G	Serviço para substituir conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico, substituição física e configuração.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Verificar Cabo DAC 10G	Serviço para verificar a integridade de cabos DAC 10G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Verificar Cabo Stack	Serviço para verificar a integridade dos cabos Stack em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão confiável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Verificar Conector SFP 1G	Serviço para verificar a integridade dos conectores SFP 1G em equipamentos de rede. Inclui diagnóstico e ações corretivas para garantir uma conexão eficiente.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Incidente	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Verificar Indisponibilidade	Serviço para verificar a indisponibilidade em sistemas, redes ou equipamentos específicos. Inclui diagnóstico e ações corretivas para restaurar a disponibilidade.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Dados Indisponível	Suporte para resolver problemas de indisponibilidade em links de dados. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir uma conexão de dados consistente.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Dados Intermitente	Suporte para resolver problemas de intermitência em links de dados. Inclui diagnóstico, configuração e otimização para garantir uma conexão de dados estável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Dados Lentidão	Suporte para resolver problemas de lentidão em links de dados. Inclui diagnóstico, análise de desempenho e implementação de melhorias para otimizar a velocidade de transferência.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Internet Indisponível	Suporte para resolver problemas de indisponibilidade na conexão com a internet. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir o acesso à internet.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Internet Intermitente	Suporte para resolver problemas de intermitência na conexão com a internet. Inclui diagnóstico, configuração e otimização para garantir uma conexão estável.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Internet Lentidão	Suporte para resolver problemas de lentidão na conexão com a internet. Inclui diagnóstico, análise de desempenho e implementação de melhorias para otimizar a velocidade de navegação.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Prédio Indisponível	Suporte para resolver problemas de indisponibilidade na conexão entre prédios. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir uma conexão consistente entre diferentes locais.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Prédio Intermitente	Suporte para resolver problemas de intermitência na conexão entre prédios. Inclui diagnóstico, configuração e otimização para garantir uma conexão estável entre diferentes locais.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Links	Link Prédio Lentidão	Suporte para resolver problemas de lentidão na conexão entre prédios. Inclui diagnóstico, análise de desempenho e implementação de melhorias para otimizar a velocidade de transferência.	1,00	01:00:00
Incidente	Redes	Rede Sem Fio	Lentidão de Rede sem fio	Suporte para resolver problemas de lentidão em redes sem fio. Inclui diagnóstico, análise de desempenho e implementação de melhorias para otimizar a velocidade de conexão.	2,00	02:00:00
Incidente	Segurança	AntiSpam	Tratamento de e-mail malicioso recebido e/ou enviado	Serviço para identificar, bloquear e tratar e-mails maliciosos recebidos ou enviados. Inclui análise de ameaças, remoção de mensagens comprometidas e implementação de medidas de segurança.	1,00	01:00:00
Incidente	Segurança	AntiSpam	Tratamento de incidente, ou problema, na solução corporativa e/ou em uma estação de trabalho.	Investigação e resolução de incidentes ou problemas relacionados à infraestrutura corporativa ou estações de trabalho.	1,00	01:00:00
Incidente	Segurança	Antivírus	Tratamento de incidente, ou problema, na solução corporativa e/ou em uma estação de trabalho.	Investigação e resolução de incidentes ou problemas relacionados à infraestrutura corporativa ou estações de trabalho.	1,00	01:00:00
Incidente	Segurança	Firewall	Atendimento de demanda não classificada para análise	Suporte para atendimento de demandas não classificadas, requerendo análise detalhada. Inclui diagnóstico, levantamento de requisitos e implementação de soluções conforme necessário.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	Active directory	Falha na Relação de confiança com o domínio	Suporte para resolver problemas relacionados à falha na relação de confiança com o domínio. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir a autenticação adequada.	2,00	02:00:00
Incidente	Servidores	aplicações	falhas em aplicações disponibilizadas	Suporte para resolver falhas em aplicações disponibilizadas. Inclui diagnóstico, análise de logs e implementação de correções para garantir o funcionamento adequado das aplicações.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	correio eletrônico e-mail	falha no serviço de e mail	Problemas técnicos que resultam na falha do serviço de e-mail.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	correio eletrônico e-mail	Lentidão na entrega de e mails	Problemas técnicos que resultam em lentidão na entrega de e-mails.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	dhcp alterar grupo	falha de dhcp	Suporte para resolver problemas relacionados à falha no serviço DHCP. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir a atribuição adequada de endereços IP.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	dns	falha no serviço de dns	Suporte para resolver problemas relacionados à falha no serviço DNS. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir a resolução de nomes eficiente.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	orquestração de servidores	falha em serviço no servidor	Suporte para resolver falhas em serviços específicos executados em servidores. Inclui diagnóstico, análise de logs e implementação de correções para garantir a disponibilidade do serviço.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	Storage	falha de acesso a volumes remotos	Resolução de problemas de acesso a volumes de dados remotos, garantindo que os usuários possam acessar e manipular arquivos e aplicações armazenados em locais de rede.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	Storage	falha ou indisponibilidade em sistemas coorporativos cliente servidor	Problemas técnicos que resultam na falha ou falta de disponibilidade de sistemas corporativos baseados em cliente-servidor.	1,00	01:00:00
Incidente	Servidores	Storage	Falha, defeito, troca de discos do Storage	Suporte para resolver problemas relacionados à falha, defeito ou troca de discos em sistemas de armazenamento (Storage). Inclui diagnóstico, substituição física e reconfiguração.	1,00	01:00:00
Mudança	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Aplicação Patches no Servidor de impressão	Aplicação de patches de segurança ou atualizações em um servidor de impressão.	2,00	02:00:00
Mudança	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Atualização de Softwares no Servidor de impressão	Serviço para realizar atualizações de softwares no servidor de impressão. Inclui verificação de compatibilidade, atualização e teste para garantir a operação eficiente.	8,00	08:00:00
Mudança	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Mudança de Softwares no Servidor de impressão	Suporte para realizar mudanças nos softwares instalados no servidor de impressão. Inclui diagnóstico, configuração e teste para garantir a integridade do sistema.	8,00	08:00:00
Mudança	Banco de Dados	Backup	Restaurar Backup de Banco de Dados em servidor de desenvolvimento	Serviço para restaurar backups de banco de dados em servidores de desenvolvimento. Inclui verificação de integridade, restauração e teste para garantir a recuperação eficiente dos dados.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Backup	Restaurar Backup de Banco de Dados em servidor de homologação	Serviço para restaurar backups de banco de dados em servidores de homologação. Inclui verificação de integridade, restauração e teste para garantir a recuperação eficiente dos dados.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Backup	Restaurar Backup de Banco de Dados em servidor de Produção	Serviço para restaurar backups de banco de dados em servidores de produção. Inclui verificação de integridade, restauração e teste para garantir a recuperação eficiente dos dados.	2,00	02:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Banco de Dados ou esquemas no ambiente de desenvolvimento	Suporte para realizar alterações em bancos de dados ou esquemas no ambiente de desenvolvimento. Inclui análise de impacto, implementação e teste para garantir a integridade do ambiente.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Banco de Dados ou esquemas no ambiente de produção	Suporte para realizar alterações em bancos de dados ou esquemas no ambiente de produção. Inclui análise de impacto, implementação e teste para garantir a integridade do ambiente.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Script de Banco de Dados Desenvolvimento	Suporte para realizar alterações em scripts de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui implementação de mudanças, teste e validação.	1,00	01:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Script de Banco de Dados Produção	Suporte para realizar alterações em scripts de banco de dados no ambiente de produção. Inclui implementação de mudanças, teste e validação.	1,00	01:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Tabela de Banco de Dados Desenvolvimento	Suporte para realizar alterações em tabelas de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui implementação de mudanças, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Alterar Tabela de Banco de Dados Produção	Suporte para realizar alterações em tabelas de banco de dados no ambiente de produção. Inclui implementação de mudanças, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualizar versão do SGBD Desenvolvimento	Suporte para realizar a atualização da versão do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de desenvolvimento. Inclui análise de compatibilidade, implementação e teste.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualizar versão do SGBD Homologação	Suporte para realizar a atualização da versão do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de homologação. Inclui análise de compatibilidade, implementação e teste.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualizar versão do SGBD Produção	Suporte para realizar a atualização da versão do Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de produção. Inclui análise de compatibilidade, implementação e teste.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Banco de Dados ou esquemas Desenvolvimento	Suporte para criar novos bancos de dados ou esquemas no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Banco de Dados ou esquemas Homologação	Suporte para criar novos bancos de dados ou esquemas no ambiente de homologação. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Banco de Dados ou esquemas Produção	Suporte para criar novos bancos de dados ou esquemas no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar tabela de Banco de Dados desenvolvimento	Suporte para criar novas tabelas em bancos de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar tabela de Banco de Dados homologação	Suporte para criar novas tabelas em bancos de dados no ambiente de homologação. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Desinstalar Instancia de banco de dados desenvolvimento	Processo de desinstalação de instâncias de banco de dados em um ambiente de desenvolvimento.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Desinstalar Instancia de banco de dados Produção	Processo de desinstalação de instâncias de banco de dados em um ambiente de produção.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Banco de Dados ou esquemas desenvolvimento	Serviço para excluir bancos de dados ou esquemas no ambiente de desenvolvimento. Inclui desconfiguração, remoção e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Banco de Dados ou esquemas homologação	Serviço para excluir bancos de dados ou esquemas no ambiente de homologação. Inclui desconfiguração, remoção e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Banco de Dados ou esquemas Produção	Serviço para excluir bancos de dados ou esquemas no ambiente de produção. Inclui desconfiguração, remoção e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Tabela de Banco de Dados	Processo de exclusão de tabelas de banco de dados em um ambiente de produção ou desenvolvimento.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Tabela de Banco de Dados desenvolvimento	Serviço para excluir tabelas de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui desconfiguração, remoção e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Excluir Tabela de Banco de Dados homologação	Serviço para excluir tabelas de banco de dados no ambiente de homologação. Inclui desconfiguração, remoção e validação.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	Instalar Cluster de Banco de Dados	Suporte para instalar clusters de banco de dados. Inclui configuração, teste e validação para garantir a operação eficiente do cluster.	4,00	04:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	migração de dados entre sgbds distintos desenvolvimento	Suporte para realizar a migração de dados entre Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBDs) distintos no ambiente de desenvolvimento. Inclui análise, migração e teste.	2,00	02:00:00
Mudança	Banco de Dados	Banco de Dados	migração de dados entre sgbds distintos Produção	Suporte para realizar a migração de dados entre Sistemas de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBDs) distintos no ambiente de produção. Inclui análise, migração e teste.	2,00	02:00:00
Mudança	Governança	Governança	Alteração de Catálogo de Serviço	Suporte para realizar alterações no catálogo de serviços. Inclui análise de impacto, implementação e teste para garantir a atualização adequada do catálogo.	2,00	02:00:00
Mudança	Governança	Governança	Alteração de Indicadores	Suporte para realizar alterações em indicadores de desempenho. Inclui configuração, teste e validação para garantir a precisão dos indicadores.	2,00	02:00:00
Mudança	Governança	Governança	Alteração de Políticas	Suporte para realizar alterações em políticas corporativas. Inclui análise de impacto, implementação e teste para garantir a conformidade com as políticas vigentes.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Criação/Alteração/Exclusão de Pin	Suporte para criar, alterar ou excluir Personal Identification Numbers (PINs). Inclui configuração, teste e validação para garantir a segurança e a integridade dos PINs.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Instalação de drivers e compartilhamento	Serviço para instalar drivers e configurar compartilhamentos em sistemas. Inclui análise de compatibilidade, instalação e teste para garantir a operação adequada.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Instalação impressora portátil	Procedimento técnico para a configuração e instalação de impressoras portáteis, assegurando a conectividade e a funcionalidade adequada para impressões em diferentes locais.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Remanejamento/Retirada de impressora	Serviço para realizar o remanejamento ou retirada de impressoras. Inclui desinstalação e validação para garantir a movimentação adequada do equipamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Solicitação para impressão colorida	Suporte para atender solicitações específicas de impressão colorida. Inclui configuração, teste e validação para garantir a impressão com qualidade.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Atendimento	administração de impressoras e multifuncionais	Trocar de Toner / Cartucho Residual	Serviço de substituição de toner ou cartuchos em impressoras, crucial para manter a qualidade de impressão e evitar paradas devido a falta de insumos.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de periféricos	configuração de periféricos	Suporte para configurar periféricos conforme as necessidades. Inclui análise de requisitos, configuração e teste para garantir a integração eficiente.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de periféricos	Disponibilizar / instalar periféricos	Este serviço inclui a disponibilização e instalação de periféricos adicionais, como teclados, mouses, webcams, entre outros, visando melhorar a experiência do usuário e a eficiência no trabalho.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de periféricos	Manutenção / Teste de periféricos	Realização de manutenção preventiva e corretiva em periféricos, além de testes de funcionalidade para garantir que todos os dispositivos estejam operando conforme esperado.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de periféricos	reinstalação de periféricos	Serviço para reinstalar periféricos. Inclui desinstalação, reinstalação, configuração e teste para garantir a operação adequada dos periféricos.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	administração de periféricos	substituição de periféricos	Serviço para substituir periféricos defeituosos ou obsoletos. Inclui desinstalação, substituição física, configuração e teste para garantir a continuidade das operações.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Apoio à decisão	Emissão de relatórios para análise/tomada de decisão	Emissão de relatórios detalhados para análise e tomada de decisão.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	acompanhamento presencial de videoconferência e ou evento	Serviço de acompanhamento presencial de videoconferência ou evento técnico.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Checklist Sala de Reuniões	Execução de um checklist técnico para garantir que todas as funcionalidades tecnológicas em salas de reuniões estejam operacionais, incluindo equipamentos de áudio e vídeo, conectividade e sistemas de apresentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Criação de sala de videoconferência	Suporte para criar salas dedicadas de videoconferência. Inclui configuração de equipamentos, testes e validação para garantir a disponibilidade da sala.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Informações sobre videoconferência	Serviço para fornecer informações e orientações sobre o uso eficiente de plataformas de videoconferência. Inclui treinamento e suporte para usuários.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Instalação / Configuração de estações de videoconferência	Configuração e instalação de estações dedicadas à videoconferência, incluindo hardware e software necessários para garantir a melhor experiência de comunicação visual e auditiva.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Liberação de Gravação WebConf	Suporte para liberar a gravação em plataformas de videoconferência. Inclui configuração de permissões, teste e validação para garantir a funcionalidade adequada.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Movimentação de estações de videoconferência.	Serviço de movimentação física de equipamentos de videoconferência.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Realizar testes de videoconferência	Suporte para realizar testes de videoconferência. Inclui configuração de parâmetros, realização de testes práticos e validação para garantir a qualidade das videoconferências.	4,00	04:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Reinstalação de estações de videoconferência.	Serviço de reinstalação de equipamentos de videoconferência.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Substituição de estações de videoconferência.	Serviço de substituição de equipamentos de videoconferência defeituosos ou obsoletos.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Suporte a projetor/TV	Suporte para resolver problemas relacionados a projetores e TVs utilizados em ambientes corporativos. Inclui diagnóstico, configuração e reparo para garantir a qualidade da projeção.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Suporte a Videoconferência	Assistência para configuração, resolução de problemas e suporte técnico em serviços de videoconferência. Inclui suporte para hardware, software e conexão de rede relacionados à videoconferência.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	apoio técnico para Reuniões	Transmissão	Suporte para a transmissão de informações, eventos ou videoconferências. Inclui configuração, teste e acompanhamento para garantir a qualidade e a eficiência da transmissão.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	fornecedores	Abertura de chamado junto ao Fornecedor	Assistência para a abertura de chamados junto aos fornecedores. Inclui orientação no processo de registro, documentação necessária e acompanhamento do status do chamado.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	fornecedores	Acompanhamento presencial / assistido de Fornecedor	Providência de acompanhamento presencial ou assistido de técnicos de fornecedores durante visitas para manutenção, instalação ou reparos em equipamentos e sistemas, assegurando que os procedimentos sejam realizados conforme as normas e expectativas da organização.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Governança	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Normas e Procedimentos de TI	Orientação sobre as normas e procedimentos de Tecnologia da Informação (TI) vigentes na organização. Inclui explicação das diretrizes, regulamentos e boas práticas.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para aquisição de softwares	Suporte para orientar a aquisição de softwares. Inclui análise de requisitos, recomendações de produtos e auxílio no processo de compra.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para aquisição/uso de equipamentos de TI	Assistência na aquisição e uso de equipamentos de Tecnologia da Informação. Inclui recomendações, especificações técnicas e suporte no processo de aquisição.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para canal de atendimento	Suporte para orientar sobre os canais de atendimento disponíveis. Inclui instruções sobre como relatar problemas, abrir chamados e obter suporte técnico.	0,30	00:18:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para configuração de acesso rede corporativa com equipamento particular / terceiros / laboratórios	Orientação sobre como configurar o acesso à rede corporativa usando equipamentos particulares, de terceiros ou de laboratórios.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para configuração de acesso rede corporativa VPN	Assistência na configuração de acesso à rede corporativa por meio de Virtual Private Network (VPN). Inclui instruções passo a passo e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para configuração de e mail corporativo Desktop/Notebook	Fornecer orientações e assistência para configurar o e-mail corporativo em computadores desktop ou notebooks.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para configuração de e mail corporativo dispositivos móveis	Fornecer orientações e assistência para configurar o e-mail corporativo em dispositivos móveis, como smartphones e tablets.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	orientação para impressão de arquivos	Assistência na orientação para a impressão de arquivos. Inclui configuração de impressoras, instruções sobre tipos de impressão e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	orientação para o uso de sistemas corporativos e departamentais	Suporte para orientar o uso de sistemas corporativos e departamentais. Inclui treinamento, instruções e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	orientação para realização de backups	Assistência na orientação para a realização de backups. Inclui instruções sobre métodos, frequência e suporte técnico para garantir a integridade dos dados.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação para softwares de fiscalização (Premedidos, Qualidade, VTQ e outros)	Assistência na orientação para utilização de softwares específicos de fiscalização. Inclui treinamento, configuração e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	orientação para utilização de aplicativos Web / Escritório	Instruções sobre a utilização de aplicativos de escritório e web, abrangendo desde softwares de produtividade até ferramentas colaborativas, visando otimizar o desempenho das atividades cotidianas.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	orientação para utilização de recursos do sistema operacional	Assistência na orientação para a utilização de recursos do sistema operacional. Inclui instruções sobre configurações, personalizações e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	orientações gerais para usuários	Orientação sobre uso da ferramenta RNP	Suporte para orientar sobre o uso da ferramenta RNP (Rede Nacional de Ensino e Pesquisa). Inclui instruções detalhadas, configuração e suporte técnico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Registro	Registro de atendimento	Suporte para o registro de atendimentos. Inclui orientação sobre o processo de registro, documentação necessária e acompanhamento do status do atendimento.	0,40	00:24:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SDBSB-P01 - Desativar contas inativas no Active Directory	Desativar as contas de usuários inativas no Active Directory para manter a segurança da rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SDBSB-P02 ? Exclusão de estação de trabalho com mais de 120 dias sem comunicação com rede	Excluir estações de trabalho que não se comunicam com a rede há mais de 120 dias.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SDGO-P01 - Desativar contas inativas no Active Directory	Desativar as contas de usuários inativas no Active Directory em um local específico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SDGO-P02 ? Exclusão de estação de trabalho com mais de 120 dias sem comunicação com rede	Excluir estações de trabalho que estão inativas na rede há mais de 120 dias em um local específico.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SD-P01 Checklist Sala de Reunião	Realizar o checklist de itens necessários para garantir o funcionamento adequado da sala de reunião.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SD-P02 Desativar contas inativas no Active Directory	Desativar contas de usuários que estão inativas no Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	Rotineira	SD-P03 ? Exclusão de estação de trabalho com mais de 120 dias sem comunicação com rede	Realizar a exclusão de estações de trabalho que não se comunicaram com a rede por mais de 120 dias.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Atualização do Sistema Operacional	Serviço para realizar a atualização do sistema operacional. Inclui verificação de compatibilidade, execução do processo de atualização e teste pós-atualização.	4,00	04:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Atualização dos Aplicativos, programas e sistemas	Suporte para a atualização de aplicativos, programas e sistemas. Inclui análise de compatibilidade, instalação das atualizações e verificação de funcionamento.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	certificado digital e Atualização	Assistência na atualização do certificado digital. Inclui renovação, configuração e teste de autenticação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	certificado digital e Configuração	Suporte para configurar o certificado digital. Inclui ajustes de configuração, registro e teste de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	coleta de informação liberação de website / download	Coleta de informações para liberar o acesso a determinados websites ou downloads.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	configuração de odbc?s	Assistência na configuração de ODBC's (Open Database Connectivity). Inclui criação de fontes de dados, configuração e teste.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	configuração de power loss	Suporte para configurar sistemas em caso de perda de energia. Inclui configuração de backup, recuperação e teste.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	configuração de programa ou sistema desktop laptop	Configuração de programas ou sistemas em desktops ou laptops para atender às necessidades específicas dos usuários.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Configuração de Sistema Operacional	Assistência na configuração do sistema operacional. Inclui personalização de configurações, ajustes de segurança e otimização de desempenho.	4,00	04:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Desinstalação de Programa ou Sistema	Serviço para desinstalar programas ou sistemas do ambiente. Inclui remoção completa, limpeza de registros e verificação de possíveis impactos.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Formatação Imagem Padrão de computador (Windows ou Linux)	Realizar o processo de formatação e instalação da imagem padrão do sistema operacional (Windows ou Linux) em computadores.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	instalação Certificado Digital	Assistência na instalação do certificado digital. Inclui registro, configuração e teste de autenticação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	instalação de programa ou sistema desktop laptop	Instalação de programas ou sistemas em desktops ou laptops para atender às necessidades específicas dos usuários.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação de Sistema Operacional Legados	Suporte para instalar sistemas operacionais legados. Inclui configuração para ambientes mais antigos e teste para garantir a compatibilidade.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação de Sistema Operacional Ubuntu	Assistência na instalação do sistema operacional Ubuntu. Inclui configuração inicial, personalização e teste de funcionalidades básicas.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação do Cliente OCS	Serviço para instalar o cliente OCS (Open Computer and Software Inventory). Inclui configuração, registro do cliente e verificação de atualizações.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação do Python	Assistência na instalação do Python. Inclui configuração do ambiente, instalação de pacotes e teste de funcionalidades.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração de Drivers	Serviço para instalar ou configurar drivers de dispositivos. Inclui identificação de drivers necessários, instalação e teste de funcionalidades.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do 7-ZIP	Assistência na instalação ou configuração do 7-ZIP, programa de compressão de arquivos. Inclui configuração de opções, teste e validação.	0,50	00:30:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou configuração do Adobe Acrobat	Assistência na instalação ou configuração do Adobe Acrobat. Inclui configuração de preferências, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Adobe Acrobat Pro-DC	Suporte para instalar ou configurar o Adobe Acrobat Pro-DC. Inclui configuração de preferências, teste e validação de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Adobe Write	Serviço para instalar ou configurar o Adobe Writer. Inclui ajustes de configuração, teste e validação.	0,50	00:30:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Antivírus	Suporte para instalar ou configurar software antivírus. Inclui atualização de definições, configuração de varreduras e teste de proteção.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Bizagi	Assistência na instalação ou configuração do Bizagi, software de automação de processos. Inclui configuração de fluxos, testes e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Conectividade Social	Serviço para instalar ou configurar o Conectividade Social. Inclui configuração de conexões, teste e validação de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do CorelDraw	Suporte para instalar ou configurar o CorelDRAW. Inclui ajustes de configuração, teste e validação de funcionalidades.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do DWG	Assistência na instalação ou configuração de software DWG. Inclui configuração de preferências, teste e validação de funcionalidades.	3,00	03:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Google Chrome	Serviço para instalar ou configurar o navegador Google Chrome. Inclui personalização de configurações, extensões e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do IRPF	Suporte para instalar ou configurar o programa IRPF (Imposto de Renda Pessoa Física). Inclui configuração de dados, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Java	Assistência na instalação ou configuração do Java. Inclui configuração de variáveis de ambiente, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Matlab	Serviço para instalar ou configurar o MATLAB. Inclui ativação de licença, configuração de toolbox e teste de funcionalidades.	4,00	04:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Microsoft Access	Suporte para instalar ou configurar o Microsoft Access. Inclui configuração de bancos de dados, teste e validação.	0,30	00:18:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Microsoft Office	Assistência na instalação ou configuração do Microsoft Office. Inclui personalização de instalação, ativação de licença e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Microsoft Project	Serviço para instalar ou configurar o Microsoft Project. Inclui configuração de projetos, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Microsoft Visio	Suporte para instalar ou configurar o Microsoft Visio. Inclui personalização de diagramas, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Navegador (Firefox, Microsoft Edge, Chrome e outros)	Assistência na instalação ou configuração de navegadores. Inclui personalização de configurações, extensões e teste.	0,30	00:18:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do PhotoShop	Serviço para instalar ou configurar o Adobe Photoshop. Inclui ajustes de configuração, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Plugin de Banco	Suporte para instalar ou configurar plugins de banco. Inclui configuração para integração, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Power BI	Assistência na instalação ou configuração do Power BI. Inclui configuração de relatórios, testes e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Receita Inmetro	Serviço para instalar ou configurar o Receita Inmetro. Inclui configuração de dados, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Setup Padrão	Suporte para instalar ou configurar o setup padrão. Inclui configuração de parâmetros, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Software de Vídeo- Conferência (Google Meeting , Teams , Skiype , Zoom e Outros)	Instalar e configurar softwares de videoconferência, como Google Meet, Microsoft Teams, Skype, Zoom e outros, de acordo com as necessidades e requisitos do cliente.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Software PDF , Adobe Acrobat, PDF24,PDFSAM e Outros	Instalação ou configuração de softwares de leitura e edição de arquivos PDF, como Adobe Acrobat, PDF24, PDFSAM e outros.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração do Token	Suporte para instalar ou configurar dispositivos de token. Inclui registro, configuração de autenticação e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Filezilla	Suporte para instalar ou configurar o Filezilla, cliente de FTP. Inclui configuração de conexões, testes e verificação de funcionalidades.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Labview	Serviço para instalar ou configurar o LabVIEW. Inclui configuração de instrumentos, testes e validação do ambiente de desenvolvimento.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração MyMobiler	Suporte para instalar ou configurar o MyMobiler, software de controle remoto para dispositivos móveis. Inclui configuração e teste de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Notepad++	Assistência na instalação ou configuração do Notepad++. Inclui personalização de preferências, instalação de plugins e teste de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Oracle	Suporte para instalar ou configurar o Oracle Database. Inclui configuração inicial, criação de instâncias e teste de conectividade.	8,00	08:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Pacote Codec	Serviço para instalar ou configurar pacotes de codecs. Inclui configuração para reprodução de áudio e vídeo, testes e ajustes.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Putty	Suporte para instalar ou configurar o PuTTY, cliente de terminal. Inclui configuração de conexões SSH, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Softwares de Fiscalização (Premedidos, Qualidade, VTQ)	Assistência na instalação ou configuração de softwares de fiscalização específicos.	8,00	08:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Softwares de Fiscalização (Script Balança e outros)	Suporte para instalar ou configurar softwares de fiscalização com foco em scripts de balança e outros. Inclui ajustes, testes e validação.	8,00	08:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração VisualStudio	Serviço para instalar ou configurar o Visual Studio. Inclui seleção de componentes, configuração de ambientes de desenvolvimento e teste.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração Windows MobileCenter	Suporte para instalar ou configurar o Windows Mobile Center. Inclui conexão com dispositivos móveis, configuração e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Instalação ou Configuração WinSCP	Assistência na instalação ou configuração do WinSCP, cliente de transferência de arquivos via SCP. Inclui configuração de conexões, testes e validação.	0,50	00:30:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Liberação de e-mail	Serviço para liberar o envio/recebimento de e-mails. Inclui verificação de configurações, autorização e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Manutenção do Cliente OCS	Manutenção e atualização do cliente OCS (Open Computer and Software Inventory Next Generation) para gerenciamento de inventário de hardware e software.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Mapeamento de Pasta na Rede	Assistência no mapeamento de pastas na rede. Inclui configuração de conexões, verificação de permissões e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Melhorias de sistemas e programas	Serviço para implementar melhorias em sistemas e programas. Inclui análise de requisitos, desenvolvimento e teste de funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Mensagens e Comunicação Internas / spam	Gerenciamento de mensagens e comunicações internas da empresa, incluindo a filtragem de spam.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Suporte Aplicativos, Programas e Sistemas	Fornecimento de suporte técnico para aplicativos, programas e sistemas utilizados pelo INMETRO.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Suporte o Sistema Operacional	Fornecimento de suporte técnico para o sistema operacional utilizado pelo INMETRO.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Testes de acesso a websites	Serviço para realizar testes de acesso a websites. Inclui verificação de conectividade, análise de desempenho e relatório de resultados.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	sistemas e programas	Varredura de Vulnerabilidades (vírus, worms, spyware e outras)	Realização de varreduras para identificar vulnerabilidades em sistemas e redes, incluindo vírus, worms, spyware e outras ameaças.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Checagem de Totens	Serviço para realizar a checagem de totens. Inclui verificação de funcionamento, diagnóstico de problemas e manutenção.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Checar o serviço e o servidor de impressão	Suporte para verificar o serviço e o servidor de impressão. Inclui análise de logs, diagnóstico de falhas e otimização.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	disponibilizar equipamentos de ti desktop laptop	Provisão de desktops e laptops para uso dos funcionários e colaboradores.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Empréstimo de equipamento	Serviço para empréstimo de equipamento. Inclui registro, configuração para o usuário temporário e acompanhamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Inclusão de Usuário como Administrador Local	Conceder privilégios de administrador local a um usuário específico em um computador ou servidor.	0,50	00:30:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	instalação presencial de desktops e Notebooks	Suporte para realizar a instalação presencial de desktops e notebooks. Inclui configuração, teste e orientação ao usuário.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Manutenção Corretiva / Preventiva de Equipamentos	Manutenção para corrigir ou prevenir falhas em equipamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Manutenção de Equipamentos	Serviço para realizar a manutenção de equipamentos. Inclui diagnóstico de problemas, substituição de peças e testes.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Recolhimento de Equipamentos de TI	Serviço para recolher equipamentos de TI. Inclui agendamento, desativação de registros e verificação de condições.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Registro de Equipamentos de TI	Assistência no registro de equipamentos de TI. Inclui coleta de informações, documentação e inserção em sistema.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Remanejamento de local de desktops	Suporte para o remanejamento de desktops para diferentes locais. Inclui desinstalação, transporte e reinstalação.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Substituir/Remanejar Equipamento de TI	Serviço para substituir ou remanejar equipamentos de TI. Inclui desinstalação, transporte e reinstalação conforme necessidade.	1,30	01:18:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Teste de Equipamento de TI	Assistência para realizar testes em equipamentos de TI. Inclui verificação de hardware, software e funcionalidades.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Transportar Equipamento de TI	Suporte para transportar equipamentos de TI entre locais. Inclui embalagem segura, logística e entrega.	1,00	01:00:00
Requisição	Atendimento	suporte a equipamentos de ti	Upgrade de Hardware	Serviço para realizar upgrades de hardware em equipamentos de TI. Inclui substituição ou adição de componentes.	2,00	02:00:00
Requisição	Atendimento	Suporte a Redes	Aquisição cabo ethernet / adaptador de rede	Aquisição de cabos Ethernet ou adaptadores de rede para conexão de dispositivos à rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Alteração de linked servers desenvolvimento	Assistência na alteração de linked servers no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Alteração de linked servers homologação	Suporte para alterar linked servers no ambiente de homologação. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	alteração de linked servers produção	Suporte para realizar alterações nos linked servers no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	alteração de replicação de dados entre servidores produção	Serviço para realizar alterações na replicação de dados entre servidores no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Alteração de stored procedures desenvolvimento	Serviço para realizar alterações em stored procedures no ambiente de desenvolvimento. Inclui desenvolvimento, teste e implementação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Alteração de stored procedures homologação	Assistência na alteração de stored procedures no ambiente de homologação. Inclui desenvolvimento, teste e validação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	alteração de stored procedures produção	Assistência na alteração de stored procedures no ambiente de produção. Inclui desenvolvimento, teste e implementação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualização de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados desenvolvimento	Serviço para atualizar usuários e privilégios de acesso ao banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualização de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados homologação	Assistência na atualização de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados no ambiente de homologação. Inclui configuração e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Atualização de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados Produção	Suporte para atualizar usuários e privilégios de acesso ao banco de dados de produção. Inclui configuração e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Configurar monitoramento dos ativos de banco de dados desenvolvimento	Serviço para configurar o monitoramento dos ativos de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui definição de métricas, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Configurar monitoramento dos ativos de banco de dados homologação	Assistência na configuração do monitoramento dos ativos de banco de dados no ambiente de homologação. Inclui definição de métricas, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Configurar monitoramento dos ativos de banco de dados Produção	Suporte para configurar o monitoramento dos ativos de banco de dados de produção. Inclui definição de métricas, teste e validação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de linked servers desenvolvimento	Serviço para criar linked servers no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, teste e documentação.	2,00	02:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de linked servers homologação	Suporte para criar linked servers no ambiente de homologação. Inclui configuração, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de linked servers produção	Assistência na criação de linked servers no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de replicação de dados entre servidores produção	Serviço para criar replicação de dados entre servidores no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de stored procedures desenvolvimento	Suporte para criar stored procedures no ambiente de desenvolvimento. Inclui desenvolvimento, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de stored procedures homologação	Assistência na criação de stored procedures no ambiente de homologação. Inclui desenvolvimento, teste e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de stored procedures produção	Serviço para criar stored procedures no ambiente de produção. Inclui desenvolvimento, teste e implementação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados desenvolvimento	Serviço para criar usuários e definir privilégios de acesso ao banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração e teste.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados homologação	Assistência na criação de usuários e definição de privilégios de acesso ao banco de dados no ambiente de homologação. Inclui configuração e teste.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	criação de usuários e privilégios de acesso ao banco de dados produção	Suporte para criar usuários e definir privilégios de acesso ao banco de dados no ambiente de produção. Inclui configuração e teste.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB de Backup desenvolvimento	Assistência na criação de JOBs de backup no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB de Backup homologação	Serviço para criar JOBs de backup no ambiente de homologação. Inclui configuração, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB de Backup Produção	Suporte para criar JOBs de backup no ambiente de produção. Inclui configuração, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB desenvolvimento	Suporte para criar JOBs no ambiente de desenvolvimento. Inclui desenvolvimento, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB homologação	Assistência na criação de JOBs no ambiente de homologação. Inclui desenvolvimento, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar JOB Produção	Serviço para criar JOBs no ambiente de produção. Inclui desenvolvimento, agendamento e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Script de Banco de Dados desenvolvimento	Serviço para criar scripts de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui desenvolvimento, teste e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Script de Banco de Dados homologação	Suporte para criar scripts de banco de dados no ambiente de homologação. Inclui desenvolvimento, teste e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Criar Script de Banco de Dados produção	Assistência na criação de scripts de banco de dados no ambiente de produção. Inclui desenvolvimento, teste e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Exclusão de linked servers desenvolvimento	Serviço para excluir linked servers no ambiente de desenvolvimento. Inclui validação, remoção e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Exclusão de linked servers homologação	Suporte para excluir linked servers no ambiente de homologação. Inclui validação, remoção e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	exclusão de linked servers produção	Serviço para excluir linked servers no ambiente de produção. Inclui validação, remoção e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Executar Script de Banco de Dados desenvolvimento	Serviço para executar scripts de banco de dados no ambiente de desenvolvimento. Inclui teste, validação e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Executar Script de Banco de Dados Homologação	Assistência para executar scripts de banco de dados no ambiente de homologação. Inclui teste, validação e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Executar Script de Banco de Dados Produção DDL	Execução de scripts de banco de dados no ambiente de produção relacionados à Linguagem de Definição de Dados (DDL).	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Gerar backups dos scripts de criação de jobs do SQL Server Agent no servidor RINM02S	Serviço para gerar backups dos scripts de criação de jobs no SQL Server Agent no servidor RINM02S. Inclui cópia de segurança, validação e armazenamento seguro.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Instalar Instancia de banco de dados desenvolvimento	Instalação de uma nova instância de banco de dados no ambiente de desenvolvimento.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Instalar Instancia de banco de dados homologação	Instalação de uma nova instância de banco de dados no ambiente de homologação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Instalar Instancia de banco de dados Produção	Instalação de uma nova instância de banco de dados no ambiente de produção.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Plano de Manutenção desenvolvimento	Assistência na criação e manutenção de planos de manutenção no ambiente de desenvolvimento. Inclui configuração, teste e documentação.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Plano de Manutenção homologação	Suporte para criar e manter planos de manutenção no ambiente de homologação. Inclui configuração, teste e documentação.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Plano de Manutenção Produção	Serviço para criar e manter planos de manutenção no ambiente de produção. Inclui configuração, teste e documentação.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Realizar Tunning de SGBD desenvolvimento	Realização de ajustes de desempenho no Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de desenvolvimento.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Realizar Tunning de SGBD homologação	Realização de ajustes de desempenho no Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de homologação.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Realizar Tunning de SGBD produção	Realização de ajustes de desempenho no Sistema Gerenciador de Banco de Dados (SGBD) no ambiente de produção.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	reset de senha de usuário sql server desenvolvimento	Suporte para redefinir a senha de usuários do SQL Server no ambiente de desenvolvimento. Inclui verificação de políticas de segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	reset de senha de usuário sql server homologação	Assistência para redefinir a senha de usuários do SQL Server no ambiente de homologação. Inclui verificação de políticas de segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	reset de senha de usuário sql server produção	Serviço para redefinir a senha de usuários do SQL Server no ambiente de produção. Inclui verificação de políticas de segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Verificação de log de erros do sql server desenvolvimento	Serviço para verificar os logs de erros do SQL Server no ambiente de desenvolvimento. Inclui análise, identificação de problemas e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	Verificação de log de erros do sql server homologação	Assistência na verificação dos logs de erros do SQL Server no ambiente de homologação. Inclui análise, identificação de problemas e documentação.	2,00	02:00:00
Requisição	Banco de Dados	Banco de Dados	verificação de log de erros do sql server produção	Suporte para verificar os logs de erros do SQL Server no ambiente de produção. Inclui análise, identificação de problemas e documentação.	2,00	02:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Banco de Dados	Governança	Acompanhamento de fornecedor	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Governança	Criação de documentos Baseline (DBA)	Assistência na criação de documentos baseline para atividades de Administração de Banco de Dados (DBA). Inclui definição de padrões e documentação.	4,00	04:00:00
Requisição	Banco de Dados	Governança	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P01 Monitorar Performance dos Servidores de Banco de Dados de Produção	Monitorar e analisar o desempenho dos servidores de banco de dados em ambiente de produção.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P02 ? Monitorar realização do Backup de BD full no ambiente de produção	Monitorar e assegurar a execução dos backups completos dos bancos de dados em ambiente de produção.	1,00	01:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P03 - Monitorar crescimento das bases de dados arquivos mdf e transaction og de Produção	Monitorar o crescimento dos arquivos de banco de dados (mdf e transaction log) no ambiente de produção.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P04 - Monitorar fragmentação de índice das bases de dados	Monitorar e resolver a fragmentação de índices nas bases de dados do ambiente de produção.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P05 ? Servidor de BD de Produção	Gerenciar e manter os servidores de banco de dados em ambiente de produção.	3,00	03:00:00
Requisição	Banco de Dados	Rotineira	BD-P06 ? Remover arquivos de backup do repositório de BD conforme a política de backup	Excluir arquivos de backup do repositório de banco de dados conforme a política de retenção estabelecida.	6,00	06:00:00
Requisição	Banco de dados RS	Rotineira	BDRS-P01 diária-Evidenciar o backup do SGI em SP e da RBMLQ no RJ	Realizar diariamente a evidenciação do backup do Sistema de Gestão Integrada em São Paulo e do Sistema de Gestão da Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade no Rio de Janeiro.	2,00	02:00:00
Requisição	Governança	acompanhamento de fornecedor	Acompanhamento de fornecedor	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	acompanhamento de fornecedor	criação de relatório	Criar relatórios conforme requisitos específicos. Inclui definição de parâmetros, extração de dados e formatação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	base de conhecimento	alteração de item de conhecimento	Modificar informações ou detalhes em itens de conhecimento. Inclui atualização de conteúdo e revisão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	base de conhecimento	atualização de script de atendimento	Atualizar scripts usados durante o atendimento. Inclui modificações para melhorar eficiência dos processos de atendimento.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	base de conhecimento	exclusão de item de conhecimento	Remover itens de conhecimento não mais relevantes ou precisos. Inclui revisão e exclusão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	base de conhecimento	inclusão de item de conhecimento	Adicionar novos itens de conhecimento. Inclui criação, revisão e publicação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Alteração de Item de Configuração de TI	Modificar informações relacionadas a itens de configuração de TI. Inclui atualização de registros e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Atualização de Inventário de TI	Atualizar o inventário de ativos de TI, incluindo hardware e software. Inclui auditoria e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Auditoria de Chamados do Otrs	Realizar auditoria nos chamados do OTRS para garantir precisão e conformidade. Inclui revisão e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Criação de Indicadores	Desenvolver indicadores de desempenho para avaliar a eficácia dos processos. Inclui definição de métricas e relatórios.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Criação de Politica de processo	Desenvolver e implementar políticas de processo definindo diretrizes e procedimentos para a organização.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	desenho de processo	Criar representações visuais dos processos organizacionais. Inclui diagramas e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Emissão de Relatórios	Gerar relatórios periódicos ou sob demanda para monitoramento e análise. Inclui extração de dados e análise.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Exclusão de Item de Configuração de TI	Remover itens de configuração de TI desativados ou não mais em uso. Inclui revisão e exclusão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	Inclusão de Item de Configuração de TI	Adicionar novos itens de configuração de TI ao inventário. Inclui documentação e atualização de registros.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Governança	treinamento workshops	Facilitar treinamentos e workshops para a equipe. Inclui preparação de materiais e condução de sessões.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	orientações gerais para usuários	criação de script de atendimento	Desenvolver scripts para orientar os atendimentos. Inclui definição de procedimentos e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Rotineira	SD - Reunião Diária	Participar de reuniões diárias relacionadas ao Service Desk. Inclui discussão de atividades e planejamento.	0,50	00:30:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar complexidade dos serviços	Modificar a complexidade atribuída a serviços específicos. Inclui revisão e atualização em sistemas de gestão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar Complexidade Esforço e UST dos serviços	Alteração da complexidade, esforço e unidades de serviço técnico (UST) dos serviços prestados.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar Esforço dos serviços	Ajustar o esforço necessário para a execução de serviços específicos. Inclui atualização em sistemas de gestão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar nome das filas de atendimento	Renomear filas de atendimento conforme necessário. Inclui ajuste em sistemas de gestão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar papel de uma analista dentro de uma fila	Modificar a função ou responsabilidades de um analista em uma fila específica. Inclui atualização em sistemas de gestão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar query na dashboard no grafana	Modificar consultas (queries) utilizadas para criar dashboards no Grafana. Inclui revisão e ajuste.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Alterar UST dos serviços	Atualizar as unidades de serviço técnico (UST) associadas a serviços específicos. Inclui revisão e ajuste.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Atualização do Catalogo do OTRS	Atualizar o catálogo de serviços no sistema OTRS (Open-source Ticket Request System) com novas informações, serviços ou atualizações de existentes.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Criação de query para o grafana	Desenvolver consultas (queries) para serem usadas em dashboards do Grafana. Inclui definição de parâmetros e teste.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Criação de uma nova dashboard no grafana	Elaboração de uma nova dashboard na ferramenta Grafana para exibição de métricas e indicadores.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Criar nova de fila de atendimento	Criação de uma nova fila de atendimento para melhor distribuição de demandas.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Desativar atividade no catalogo	Remover ou desativar uma atividade específica no catálogo de serviços, geralmente por não ser mais relevante ou estar obsoleta.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Extrair catalogo de serviço	Realizar a extração e documentação do catálogo de serviços, incluindo detalhes sobre os serviços oferecidos.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Extrair relatório do OTRS	Gerar relatórios específicos a partir do sistema OTRS para análise e monitoramento.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Incluir/Excluir analista em uma determinada fila	Adicionar ou remover analistas em filas específicas de atendimento. Inclui ajustes em sistemas de gestão.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Inclusão de Novos Serviços no Catalogo	Adicionar novos serviços ao catálogo, incluindo definição de parâmetros e descrição detalhada.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Inclusão de Procedimentos Técnicos no Otrs	Adicionar procedimentos técnicos ao sistema OTRS para orientação da equipe. Inclui documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Orientação sobre uso da ferramenta OTRS	Fornecer orientação e treinamento sobre o uso eficaz da ferramenta OTRS para a equipe.	1,00	01:00:00
Requisição	Governança	Sistema OTRS	Relatório de Tempo e Complexidade de Serviços do Otrs	Elaboração de relatórios que incluem informações sobre o tempo e a complexidade dos serviços registrados no OTRS.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Análise de Viabilidade P/ Mudança de Layout	Avaliar a viabilidade técnica, operacional e financeira de uma proposta de mudança no layout físico de infraestrutura ou ambiente, identificando impactos e benefícios potenciais.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Análise de Viabilidade P/ Novos pontos de rede	Realizar uma avaliação detalhada para determinar a viabilidade técnica, operacional e financeira da implantação de novos pontos de rede, considerando requisitos de rede, capacidade, custos e benefícios esperados.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Conectorizar Cabo no Patch Panel	Efetuar a conexão física de cabos no patch panel, garantindo a correta identificação e conexão.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Conectorizar Cabo no Patch Panel DataCenter	Realizar a conexão física de cabos no patch panel do DataCenter, assegurando organização e eficiência.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	confecção de cabo line cord	Fabricar cabos line cord para diversas finalidades, seguindo padrões específicos.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Confecção de Cabo Line Cord DataCenter	Fabricar cabos line cord para conexão específica no DataCenter.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	confecção de cabo patch cord	Produzir cabos patch cord para uso em diferentes áreas, conforme padrões e requisitos específicos.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Confecção de Cabo Patch Cord DataCenter	Produzir cabos patch cord destinados ao DataCenter, seguindo padrões e requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Identificação de Ponto de Rede DataCenter	Realizar a identificação de pontos de rede no DataCenter para fácil rastreamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	identificação de ponto de rede infraestrutura	Realizar a identificação de pontos de rede em ambientes de infraestrutura para melhor organização.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Cabeamento	instalar novo ponto de rede	Efetuar a instalação física de novos pontos de rede em ambientes diversos.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Instalar Ponto de Rede DataCenter	Efetuar a instalação física de novos pontos de rede no DataCenter.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	remanejamento de ponto de rede	Mover pontos de rede existentes para otimização e atendimento às necessidades específicas.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Remanejamento de Ponto de Rede DataCenter	Mover pontos de rede existentes no DataCenter para otimização do layout.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Remover Ponto de Rede	Desinstalar pontos de rede em ambientes diversos, quando necessário.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Cabeamento	Remover Ponto de Rede DataCenter	Desinstalar pontos de rede no DataCenter que não são mais necessários.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Ativar SSID	Ativar identificadores de conjuntos de serviços (SSID) em redes sem fio para permitir a conexão de dispositivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Criar SSID	Criar identificadores de conjuntos de serviços (SSID) em redes sem fio para possibilitar a conexão de dispositivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Desativar SSID	Desativar identificadores de conjuntos de serviços (SSID) em redes sem fio.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir SSID	Remover identificadores de conjuntos de serviços (SSID) em redes sem fio.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação especifica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação especifica.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Remanejar Aps entre controladoras	Transferir Access Points (APs) de uma controladora para outra, geralmente para otimização ou manutenção.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Controladora-Wifi	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Bayface Racks Data Center	Realizar atualizações nos racks de data center da marca Bayface.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Bayface Racks de Acesso	Realizar atualizações nos racks de acesso da marca Bayface.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Inventário de Equipamentos	Atualizar o inventário de equipamentos, incluindo informações de localização, status e configurações.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Mapeamento fibra Acesso/Distribuição	Atualizar o mapeamento das conexões de fibra óptica entre os equipamentos de acesso e distribuição na rede. Isso pode envolver a revisão e atualização das conexões físicas, a documentação das portas utilizadas e a garantia de que as configurações estejam alinhadas com as necessidades atuais da infraestrutura de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Mapeamento fibra Distribuição/Core	Atualizar o mapeamento das conexões de fibra óptica entre os equipamentos de distribuição e núcleo (core) na rede. Isso envolve revisar e atualizar as conexões físicas, documentar as portas utilizadas e garantir que as configurações estejam alinhadas com as necessidades atuais da infraestrutura de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Tabela-De-Para de Racks	Atualizar a tabela de correspondência de racks, indicando a localização de cada equipamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Topologia Física MAN/WAN	Atualizar a topologia física da rede metropolitana ou de longa distância (MAN/WAN).	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Atualizar Topologia Lógica	Atualizar a representação lógica da arquitetura de rede, incluindo sub-redes, VLANs e roteamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar BayFace Racks Data Center	informações sobre o posicionamento dos equipamentos (servidores, firewall, storage, roteador, switch) dentro dos racks	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar BayFace Racks de Acesso	informações sobre o posicionamento dos equipamentos (servidores, firewall, storage, roteador, switch) dentro dos racks	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Inventário de Equipamentos	Criar um novo inventário de equipamentos, registrando detalhes como número de série, modelo e localização.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Mapeamento fibra Acesso/Distribuição	Criar um novo mapeamento das conexões de fibra óptica entre os equipamentos de acesso e distribuição na rede. Isso envolve identificar os dispositivos envolvidos, documentar as portas utilizadas e estabelecer as conexões físicas necessárias para garantir a conectividade adequada entre esses pontos da infraestrutura de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Mapeamento fibra Distribuição/Core	Criar um novo mapeamento das conexões de fibra óptica entre os equipamentos de distribuição e o núcleo (core) da rede. Isso envolve identificar os dispositivos envolvidos, documentar as portas utilizadas e estabelecer as conexões físicas necessárias para garantir a conectividade adequada entre esses pontos críticos da infraestrutura de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Tabela-De-Para de Racks	Criar uma nova tabela de correspondência de racks para registrar a localização dos equipamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Topologia Física MAN/WAN	Criar uma representação da topologia física da rede metropolitana ou de longa distância (MAN/WAN).	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Documentação	Criar Topologia Lógica	Criar uma representação lógica da arquitetura de rede, incluindo sub-redes, VLANs e roteamento.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Adicionar Equipamento	Adicionar novos equipamentos à infraestrutura de rede, como switches, roteadores ou servidores.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Adicionar Organizador de Cabos	Instalar organizadores de cabos para manter a arrumação e organização dos cabos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Adicionar Patch Panel	Instalar patch panels para facilitar a conexão e gerenciamento dos cabos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Movimentação de Cabos DAC	Realizar a movimentação física de cabos de conexão direta (DAC) entre equipamentos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Movimentação de cabos UTP	Realizar a movimentação física de cabos de par trançado não blindado (UTP) entre equipamentos de rede. Isso pode incluir a desconexão, remanejamento e reconexão dos cabos para otimização da infraestrutura, manutenção ou instalação de novos equipamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Movimentação de fibras Ópticas	Realizar a movimentação física de cabos de fibras ópticas entre equipamentos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remanejar Cabos entre Racks	Mover cabos de conexão entre diferentes racks para melhor organização ou manutenção.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remanejar Equipamento no mesmo Rack	Mover equipamentos de rede dentro do mesmo rack para otimizar o espaço ou facilitar a manutenção.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remanejar Equipamento P/ outro Rack	Mover equipamentos de rede para outro rack. Isso envolve a desinstalação cuidadosa dos equipamentos do rack atual, transporte seguro para o novo rack e reinstalação adequada, garantindo que os equipamentos sejam remanejados de forma organizada e funcional.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remover Equipamento	Desinstalar e remover equipamentos de rede que não são mais necessários ou estão obsoletos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remover Organizador de Cabos	Desinstalar e remover organizadores de cabos que não são mais necessários ou estão obsoletos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Remover Patch Panel	Desinstalar e remover patch panels que não são mais necessários ou estão obsoletos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Racks	Verificar Disponibilidade de Espaço no Rack	Avaliação da disponibilidade de espaço em racks para instalação de equipamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Configurar VLAN Gerencia Access Point	Configurar VLAN de gerenciamento para Access Points, separando o tráfego de gerenciamento do tráfego de dados.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação especifica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação especifica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Acesso (SWA)	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Adicionar Módulo do Chassis	Incluir novos módulos no chassis de equipamentos para expansão de capacidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação especifica.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Remover Módulo do Chassis	Remover módulos ou placas de um chassi de equipamento de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Core (SWC)	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Adicionar Módulo do Chassis	Incluir novos módulos no chassis de equipamentos para expansão de capacidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Configurar VLAN Gerencia Access Point	Configurar VLAN de gerenciamento para Access Points, separando o tráfego de gerenciamento do tráfego de dados.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Remover Módulo do Chassis	Remover módulos ou placas de um chassi de equipamento de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Distribuição (SWD)	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Extreme (Roxinho)	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Adicionar Módulo do Chassis	Incluir novos módulos no chassis de equipamentos para expansão de capacidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Remover Módulo do Chassis	Remover módulos ou placas de um chassi de equipamento de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch SAN	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Ativação de Porta	Ativar portas de rede ou equipamentos para garantir conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Atualização de Firmware	Realizar a atualização de firmware em dispositivos de rede para manter a segurança e o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Auditar Configuração	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Auditar login de acesso	Realizar auditoria na configuração de equipamentos de rede para garantir conformidade e segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Backup de Configuração	Realizar backup das configurações de equipamentos de rede para recuperação em caso de falhas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configuração de Link Aggregation (LAG)	Configurar o agrupamento de links para melhorar a largura de banda e a confiabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configuração de Rota Estática	Configurar rotas estáticas em dispositivos de rede para direcionar o tráfego de forma específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configuração de Roteamento Dinâmico	Configuração para permitir que roteadores compartilhem informações de roteamento automaticamente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configuração de VLAN na porta	Configuração de Virtual Local Area Network (VLAN) em uma porta específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configurar novo equipamento	Configurar novos equipamentos de rede conforme requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Configurar Stackeamento	Configurar o stackeamento de dispositivos para melhorar a eficiência e a escalabilidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Criação de login de acesso	Criar credenciais de login de acesso para autenticação em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Criação de VLAN L2	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para segmentar redes em um switch.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Criação de VLAN L3	Criar Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para segmentar redes em um roteador.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Desativação de Porta	Desativar portas de rede ou equipamentos para interromper a conectividade.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Excluir de login de acesso	Remoção de credenciais de login de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Excluir Rota Estática	Remover configurações de rota estática em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Excluir Roteamento Dinâmico	Remover configurações de protocolo de roteamento dinâmico em dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Excluir VLAN L2	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 2 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Excluir VLAN L3	Excluir Virtual LAN (VLAN) de nível 3 para remover segmentação específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Movimentação de cabo na portas	Realocação de cabos em portas de dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Remover Stackeamento	Desfazer a configuração de stackeamento entre dispositivos de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Restaurar Configuração	Restaurar configurações anteriores em equipamentos de rede para reverter alterações indesejadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Restaurar configuração de Fabrica	Restaurar as configurações padrão de fábrica de um equipamento. Isso envolve retornar o dispositivo às configurações originais de fábrica, removendo qualquer personalização ou alteração feita anteriormente.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Gerenciamento de Switch Topo (SWT)	Rollback de Firmware	Retornar para uma versão anterior de firmware em dispositivos de rede para corrigir problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento atendimento N1	Acompanhamento e suporte de primeira linha para incidentes técnicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento atendimento N2	Acompanhar e fornecer suporte técnico para atendimentos de nível 2.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento atendimento N3	Acompanhamento e suporte de terceira linha para incidentes técnicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento de fornecedor N1	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento de fornecedor N2	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Acompanhamento de fornecedor N3	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Criar nova categoria/Serviço N1	Criar novas categorias ou serviços no contexto de atendimentos de nível 1.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Criar nova categoria/Serviço N2	Criar novas categorias ou serviços no contexto de atendimentos de nível 2.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Criar nova categoria/Serviço N3	Criar novas categorias ou serviços no contexto de atendimentos de nível 3.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Participação em Reunião Técnica N1	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Participação em Reunião Técnica N2	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Governança	Participação em Reunião Técnica N3	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Configurar Access Point	Configurar as opções e parâmetros de um Access Point para garantir o funcionamento adequado.	1,50	01:30:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Instalar Access Point	Realizar a instalação física de um Access Point em uma localização específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Não Consegue acessar a rede sem Fio	Diagnosticar e resolver problemas relacionados à incapacidade de acessar redes sem fio.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Não Consegue visualizar SSID INMETRO	Diagnosticar e resolver problemas relacionados à não visualização da rede com o SSID "INMETRO".	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Não Consegue visualizar SSID WINMETRO	Diagnosticar e resolver problemas relacionados à não visualização da rede com o SSID "WINMETRO".	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Remanejar Access Point	Mover fisicamente um Access Point para uma nova localização.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rede Sem Fio	Remover Access Point	Desinstalação física e remoção de um Access Point da rede.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de disponibilidade do link de dados	Geração de relatórios sobre a disponibilidade do link de dados.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de disponibilidade do link de Internet	Geração de relatórios sobre a disponibilidade do link de Internet.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de indisponibilidade do link de dados	Geração de relatórios sobre a indisponibilidade do link de dados.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de indisponibilidade do link de Internet	Geração de relatórios sobre a indisponibilidade do link de Internet.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos da Controladora wifi	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos da controladora de rede sem fio.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos do Switch Acesso	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos do switch de acesso.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos do Switch Core	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos do switch de core.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos do Switch Distribuição	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos do switch de distribuição.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos do Switch Extreme	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos do switch modelo Extreme.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos do Switch TOPO	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos do switch modelo TOPO.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Relatórios	Criar relatório de uso de recursos dos Access Point	Gerar relatório detalhado sobre o uso de recursos dos Access Points.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P01 Verificação dos logs do Nagios e do NetSight nas últimas 24 horas	Verificar os logs dos sistemas de monitoramento Nagios e NetSight nas últimas 24 horas.	1,10	01:06:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P02 Monitoramento backup configuração dos equipamentos Backup NetSight -Monitoramento	Monitorar o backup de configuração dos equipamentos através do sistema Backup NetSight.	0,50	00:30:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P03 Checar list Ativos de Rede dos Data Centers Xerém e RC	Verificar a lista de ativos de rede nos Data Centers Xerém e RC para garantir a integridade e atualização das informações.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P04 Avaliação de performance dos links de comunicação	Avaliar o desempenho dos links de comunicação da rede e identificar possíveis gargalos ou problemas de performance.	0,70	00:42:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P05 - Medir desempenho do link Xerém - RC e RC- Internet	Realizar medições de desempenho nos links de comunicação entre Xerém e RC, bem como entre RC e a Internet. Isso envolve a análise de velocidade, latência, taxa de transferência e outros parâmetros para garantir que a comunicação ocorra de maneira eficiente e sem problemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P06 - Gerar relatório diário de falhas apresentadas no monitoramento e gerar relatório histórico para ser entregue junto ao relatório mensal	Elaborar relatórios diários que documentam as falhas identificadas no sistema de monitoramento. Além disso, é necessário compilar um relatório histórico para incluir nos relatórios mensais, oferecendo uma visão abrangente das tendências de falhas ao longo do tempo.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P07 - Backup e check de alteração na configuração	Realizar backups periódicos e verificar alterações na configuração dos equipamentos de rede. Isso inclui a execução de cópias de segurança dos dados importantes e a verificação de quaisquer modificações feitas nas configurações para garantir a integridade e segurança da rede.	2,00	02:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P08 - Análise de desempenho dos equipamentos	Realizar uma análise detalhada do desempenho dos equipamentos de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls, entre outros. Isso envolve avaliar métricas como taxa de transferência, latência, uso de CPU, utilização de memória, entre outros, a fim de identificar possíveis gargalos ou áreas de melhoria.	2,00	02:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P09 - Monitoramento/utilização de recursos	Monitorar continuamente a utilização de recursos dos equipamentos de rede, como CPU, memória, largura de banda, entre outros. Isso permite identificar possíveis problemas de sobrecarga ou capacidade insuficiente, garantindo assim um desempenho adequado da rede.	2,00	02:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P10 - ESCANEAR REDES/SUBREDES	Realizar varreduras nas redes e sub-redes para identificar dispositivos conectados, suas configurações e possíveis vulnerabilidades de segurança. Isso inclui identificar dispositivos ativos, mapear topologias de rede e identificar possíveis pontos de entrada para ataques cibernéticos.	1,00	01:00:00
Requisição	Redes	Rotineira	NET-P11 - Realizar o teste (virada) dos switches core dos Data Centers	Executar testes de virada nos switches core dos Data Centers. Esses testes são realizados para verificar a disponibilidade e a funcionalidade dos switches, garantindo assim a continuidade operacional da rede em caso de falhas ou interrupções.	2,00	02:00:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P01 diária - Checagem dos Ativos	Realizar a checagem diária dos ativos de rede para identificar problemas ou alterações não autorizadas.	4,00	04:00:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P02 diária - Testar link com RNP, Testar link com Internet, Regional Pelotas, Regional Santa Maria, Regional Santo Ângelo, Regional Caxias do Sul, Regional Pas	Diariamente, testar a conectividade e a qualidade dos links de comunicação com a Rede Nacional de Pesquisa (RNP), a Internet e as diferentes regiões (Pelotas, Santa Maria, Santo Ângelo, Caxias do Sul, etc.). Isso é essencial para garantir que os links estejam operacionais e funcionando conforme o esperado.	4,00	04:00:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P03 diária - Monitorar Carga-Temperatura-Utilização dos nobreaks, Serviços DHCP-DNS-PROXY-FIREWALL-VPN	Monitorar diariamente a carga, temperatura e utilização dos nobreaks, assim como os serviços DHCP, DNS, Proxy, Firewall e VPN.	4,00	04:00:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P04 mensal - Verificar-Validar-Testar	Verificar, validar e testar mensalmente os procedimentos e configurações de rede.	4,00	04:00:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P05 trimestral - Testar No-Break-Gerador	A cada trimestre, realizar testes nos no-breaks e geradores para verificar sua operacionalidade e capacidade de fornecer energia de backup em caso de falha no fornecimento principal de energia elétrica. Isso é crucial para garantir a disponibilidade contínua dos serviços em caso de interrupção de energia.	2,30	02:18:00
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P06 - Link Vivo - Verificar/Validar/Gerar relatório	Verificar, validar e gerar relatórios sobre a conectividade e disponibilidade do link Vivo. Isso envolve monitorar a qualidade da conexão, identificar eventuais problemas e gerar relatórios para análise e documentação.	1,50	01:30:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Redes RS	Rotineira	NETRS-P07 - Disponibilidade Link Vivo - Verificar/Validar/Gerar relatório	Verificar, validar e gerar relatórios sobre a disponibilidade do link Vivo. Isso inclui monitorar continuamente a disponibilidade da conexão e gerar relatórios para análise e documentação, garantindo assim a operação contínua dos serviços que dependem dessa conexão.	1,50	01:30:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Abertura e/ou Atendimento de Chamado Técnico Junto ao Fabricante da Solução	Abertura ou acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes de soluções.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Atendimento de Demanda não Classificada para Análise	Suporte para atendimento de demandas não classificadas, requerendo análise detalhada. Inclui diagnóstico, levantamento de requisitos e implementação de soluções conforme necessário.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Criação ou Alteração de Regra	Criar novas regras ou modificar regras existentes para atender a requisitos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Criação, Remoção ou Modificação de Conta de Acesso (incluindo Permissões)	Gerenciamento de contas de usuário, incluindo criação, remoção ou modificação de permissões.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Envio de E-mail Spam, Suspeito e/ou Falso Positivo para a Kaspersky	Envio de e-mails identificados como spam, suspeitos ou falsos positivos para análise pela Kaspersky.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Incluir Bloqueio ou Liberação (Blacklist/Whitelist) de Remetentes no AntiSpam	Inclusão de remetentes em listas de bloqueio ou liberação no AntiSpam.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Liberação de Mensagem Presa na Quarentena	Liberação de mensagens retidas na quarentena do sistema de e-mail.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Orientações Para o Usuário Final	Fornecer orientações e suporte técnico para usuários finais, esclarecendo dúvidas e auxiliando na resolução de problemas.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Preparar e/ou Alterar Documentos Técnicos	Elaborar ou modificar documentos técnicos, como manuais de procedimentos, especificações de configuração, guias de instalação, entre outros, conforme necessário. Isso visa garantir a atualização e precisão da documentação técnica utilizada pela equipe.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Tratamento de incidente e/ou Problema com a Solução Corporativa	Tratamento de incidentes ou problemas com soluções corporativas.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	AntiSpam	Troca de Senha Administrativa	Procedimento de troca de senha administrativa.	0,20	00:12:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Abertura e/ou Atendimento de Chamado Técnico Junto ao Fabricante da Solução	Abertura ou acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes de soluções.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Atendimento de Demanda não Classificada para Análise	Suporte para atendimento de demandas não classificadas, requerendo análise detalhada. Inclui diagnóstico, levantamento de requisitos e implementação de soluções conforme necessário.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Criação ou Alteração de Regra	Criar novas regras ou modificar regras existentes para atender a requisitos específicos.	0,30	00:18:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Criação, Remoção ou Modificação de Conta de Acesso (incluindo Permissões)	Gerenciamento de contas de usuário, incluindo criação, remoção ou modificação de permissões.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Exclusão de cadastro duplicado de máquina	Remoção de registros duplicados de máquinas.	0,10	00:06:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Instalar, Remover e/ou Atualizar Agente do Antivírus em Desktops e Notebooks	Instalação, remoção ou atualização de agentes de antivírus em desktops e notebooks.	0,60	00:36:00
Requisição	Segurança	Antivírus	Preparar e/ou Alterar Documentos Técnicos	Elaborar ou modificar documentos técnicos, como manuais de procedimentos, especificações de configuração, guias de instalação, entre outros, conforme necessário. Isso visa garantir a atualização e precisão da documentação técnica utilizada pela equipe.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Abertura e/ou Atendimento de Chamado Técnico Junto ao Fabricante da Solução	Abertura ou acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes de soluções.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Atendimento de Demanda não Classificada para Análise	Suporte para atendimento de demandas não classificadas, requerendo análise detalhada. Inclui diagnóstico, levantamento de requisitos e implementação de soluções conforme necessário.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação ou Alteração de Objetos no Firewall	Criar ou modificar objetos no firewall, como endereços IP, para configurar políticas de segurança.	0,30	00:18:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação ou Alteração de Parâmetros de Configuração	Configurar parâmetros específicos de sistemas ou softwares para otimizar o desempenho e a segurança.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação ou Alteração de Regra de Firewall da SURRS,SURGO OU BSB	Criar ou modificar regras de firewall nas localidades SURRS, SURGO ou BSB. Isso envolve configurar as regras de segurança de rede para permitir ou bloquear o tráfego de acordo com as políticas de segurança estabelecidas.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação ou Alteração de Regra de Firewall para Acesso de Usuário Final	Configurar regras de firewall para controlar o acesso de usuários finais a recursos específicos.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação ou Alteração de Regra de Firewall para Acesso de/aos Servidores de Rede	Estabelecer ou modificar regras de firewall para permitir ou restringir o acesso a servidores de rede.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Criação, Remoção ou Modificação de Conta de Acesso (incluindo Permissões)	Gerenciamento de contas de usuário, incluindo criação, remoção ou modificação de permissões.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	inclusão de IP ou domínio na blacklist	Adicionar endereços IP ou domínios à blacklist para bloquear o acesso a recursos indesejados.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Preparar e/ou Alterar Documentos Técnicos	Elaborar ou modificar documentos técnicos, como manuais de procedimentos, especificações de configuração, guias de instalação, entre outros, conforme necessário. Isso visa garantir a atualização e precisão da documentação técnica utilizada pela equipe.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Gerenciamento de Firewall	Rotina de Análise de Serviço do Firewall	Realizar análises periódicas do serviço do firewall para garantir sua eficácia e ajustar configurações conforme necessário.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	Governança	Acompanhamento de Fornecedor	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	4,00	04:00:00
Requisição	Segurança	Governança	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	4,00	04:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Segurança	relatórios criar nova categoria	emissão de relatórios de ameaças detectadas na instituição	Gerar relatórios detalhados sobre ameaças detectadas na instituição, fornecendo informações para tomada de decisões e melhorias na segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	relatórios criar nova categoria	Realizar varredura de Segurança em servidor de aplicação	Executar varreduras de segurança em servidores de aplicação para identificar e corrigir vulnerabilidades.	4,00	04:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P01 - Execução das Rotinas de Análise do Firewall	Realizar as rotinas de análise do firewall para verificar sua eficácia, configurar novas políticas de segurança, detectar possíveis vulnerabilidades e garantir a conformidade com as políticas de segurança da organização.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P02 - Avaliar o Comportamento e Manutenção dos IPs Permanecidos na Blacklist por mais de 30 dias	Avaliar o comportamento e a necessidade de manutenção dos endereços IP que permaneceram na lista de bloqueio (blacklist) por mais de 30 dias. Isso pode incluir revisar e ajustar as regras de firewall ou tomar outras medidas corretivas, conforme necessário.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P03 - Avaliar as Estações com Problemas Relacionados à Instalação do EPP	Avaliar as estações de trabalho que apresentam problemas relacionados à instalação do Endpoint Protection Platform (EPP), como falhas na instalação, configuração incorreta ou inconsistências na atualização de definições de segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P04 - Identificar as Estações que Necessitam de Atualização dos Sistemas Operacionais	Identificar as estações de trabalho que requerem atualizações nos sistemas operacionais para corrigir vulnerabilidades de segurança, garantir o funcionamento adequado e manter a conformidade com as políticas de segurança da organização.	1,50	01:30:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P05 - Realizar Teste dos Firewalls dos Datacenters	Realizar testes nos firewalls dos datacenters para avaliar sua eficácia na proteção da rede, identificar possíveis vulnerabilidades e garantir que as configurações estejam alinhadas com as políticas de segurança estabelecidas.	2,00	02:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P06 - Identificar Contas com Privilégios Administrativos, Avaliar a Pertinência e Tratar as Correções	Identificar contas de usuário com privilégios administrativos, avaliar a necessidade desses privilégios e corrigir quaisquer configurações inadequadas ou desnecessárias para mitigar riscos de segurança.	1,00	01:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P07 - Realizar a Limpeza dos End-Systems do NAC	Realizar a limpeza dos End-Systems do Network Access Control (NAC), removendo dispositivos ou máquinas não autorizados ou que não estão em conformidade com as políticas de segurança estabelecidas.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P08 - Auditoria KSMG	Realizar auditorias no Key Security Management Gateway (KSMG) para garantir sua integridade, conformidade e eficácia na proteção dos sistemas de informação da organização.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P09 - Desabilitar regras de acesso VPN não utilizadas há mais de 30 dias	Desabilitar regras de acesso VPN que não foram utilizadas por mais de 30 dias para reduzir o risco de acesso não autorizado e otimizar o desempenho do sistema.	0,50	00:30:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P10 - Análise de Vulnerabilidade Externa nos Servidores	Realizar análises de vulnerabilidade externa nos servidores para identificar e corrigir possíveis brechas de segurança que possam ser exploradas por invasores externos.	3,00	03:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P11 - Análise de Vulnerabilidade Interna nos Servidores	Realizar análises de vulnerabilidade interna nos servidores para identificar e corrigir possíveis brechas de segurança que possam ser exploradas por usuários internos mal-intencionados.	3,00	03:00:00
Requisição	Segurança	Rotineira	SEG-P12 - Execução de NMAP (Inventário dos ativos servidores de Rede)	Executar o utilitário NMAP para realizar um inventário dos ativos de servidores de rede, identificando os dispositivos ativos, suas características e possíveis vulnerabilidades de segurança.	11,00	11:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Adicionar Aplicativo no IIS	Instalar e configurar novos aplicativos no Internet Information Services (IIS).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Adicionar Pool de Aplicativo no IIS	Criar e configurar pools de aplicativos no Internet Information Services (IIS) para gerenciar processos de aplicativos.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Adicionar Site no IIS	Criar e configurar novos sites no Internet Information Services (IIS).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	atualização de configuração de servidores de aplicação	Realizar atualizações e ajustes na configuração de servidores de aplicação para otimização e conformidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Atualização do certificado digital webmail	Renovar ou atualizar o certificado digital utilizado pelo serviço de webmail.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Atualização do certificado wildcard	Renovar ou atualizar o certificado wildcard utilizado para autenticação em diversos subdomínios.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Backup da Pasta	Efetuar backup de uma pasta específica, garantindo a preservação dos dados contidos nela.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Backup DLL do Componente	Realizar backup de bibliotecas de vínculo dinâmico (DLL) de um componente específico.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Backup do Arquivo	Realizar backup de arquivos específicos, assegurando a integridade e disponibilidade dos dados.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Conceder Acesso a Áreas e Posições no Orquestra	Atribuir permissões de acesso a áreas e posições específicas no sistema Orquestra.	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	aplicações	Converter para Aplicativo no IIS	Transformar um item ou recurso em um aplicativo configurado no Internet Information Services (IIS).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	deploy em aplicações disponibilizadas em Desenvolvimento/Homologação/Produção	Implementar e distribuir novas versões ou atualizações de aplicações nos ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Desligar Aplicativo do Serviços de Componente	Encerrar o funcionamento de um aplicativo no Serviço de Componente do Windows.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Editar Pool de Aplicativo no IIS	Modificar configurações de um pool de aplicativo no Internet Information Services (IIS).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Editar Site no IIS	Alterar configurações de um site específico no Internet Information Services (IIS).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Excluir Componente	Remover um componente específico do sistema ou software.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Inclusão de Acesso a Unidade SEI	Adicionar permissões de acesso a unidades específicas no SEI (Sistema Eletrônico de Informações).	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	aplicações	Iniciar Aplicativo do Serviços de Componente	Iniciar o funcionamento de um aplicativo no Serviço de Componente do Windows.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Iniciar IIS (Internet Information Services)	Iniciar o serviço do Internet Information Services (IIS) para disponibilizar sites e aplicativos web.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Iniciar Pool de Aplicativo no IIS	Inicialização de pool de aplicativo no Internet Information Services (IIS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Iniciar Site no IIS	Iniciar a execução de um site específico no Internet Information Services (IIS).	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Servidores	aplicações	instalar agentes de backup	Implementar e configurar agentes de backup em servidores para realizar cópias de segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	manutenções e otimizações de desempenho em servidores de aplicação	Realizar atividades de manutenção preventiva e otimização de desempenho em servidores de aplicação.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Parar IIS - Internet Information Services	Encerrar o serviço do Internet Information Services (IIS), interrompendo a execução de sites e aplicativos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Parar Pool de Aplicativo no IIS	Interromper o funcionamento de um pool de aplicativo no Internet Information Services (IIS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Parar Site no IIS	Encerrar a execução de um site específico no Internet Information Services (IIS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Publicação do Arquivo	Disponibilizar e publicar um arquivo específico, tornando-o acessível para usuários autorizados.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Registrar DLL no Componente	Inserir uma biblioteca de vínculo dinâmico (DLL) em um componente específico.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Remoção de Acesso a Unidade SEI	Retirar permissões de acesso a unidades específicas no SEI.	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	aplicações	Restaurar backup de Arquivo	Recuperar e restaurar um arquivo a partir de uma cópia de backup.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Restaurar backup de Pasta	Recuperar e restaurar uma pasta inteira a partir de uma cópia de backup.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	aplicações	Restaurar servidor VM	Restaurar um servidor virtual (VM) a partir de um estado ou backup anterior.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	backup	Parar Rotinas de Backup	Interromper temporariamente as rotinas de backup programadas para manutenção, atualização ou outros fins.	0,20	00:12:00
Requisição	Servidores	backup	realizar teste de restore de backup	Executar testes para verificar a eficácia do processo de restauração a partir de backups.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Coletores	Configuração de impressora	Configurar e ajustar as configurações de uma impressora para integração com o ambiente de rede.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	Coletores	Configuração/sincronização/Conexão de coletores	Configurar, sincronizar ou conectar coletores de dados para coleta e processamento de informações.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Coletores	Software de gerenciamento (Windows Mobile)	Instalar, configurar e gerenciar software específico para dispositivos com sistema operacional Windows Mobile.	1,30	01:18:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	alteração reinicialização de senha de e mail	Modificar e reinicializar as senhas de contas de e-mail por motivos de segurança, esquecimento ou outras necessidades dos usuários.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	alterar listas de distribuição	Modificar as configurações e membros de listas de distribuição de e-mails.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	Análise de mensagens de notificação de falha na entrega	Analisar mensagens de notificação indicando falhas na entrega de correios eletrônicos e tomar as medidas necessárias.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	ativar contatos externos	Habilitar a capacidade de adicionar e interagir com contatos externos no ambiente de e-mail.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	Conceder permissão de Acesso Total a uma caixa de correio	Atribuir permissões para acesso total a uma caixa de correio específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	criar conta ou grupo de e mail	Criar novas contas de e-mail individuais ou grupos de e-mail para usuários, departamentos ou equipes específicas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	criar listas de distribuição	Criar novas listas de distribuição de e-mails, especificando membros e configurações associadas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	desabilitar conta ou grupo de e mail	Desativar temporariamente contas individuais ou grupos de e-mail devido a mudanças organizacionais, saídas de funcionários ou outros motivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	Gerenciar permissões de Enviar Como de uma caixa de correio	Administrar permissões relacionadas ao envio de e-mails em nome de uma caixa de correio específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	modificação de quota de e mail	Alterar a quota de armazenamento atribuída a contas de e-mail para ajustar o espaço disponível para os usuários.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	Permitir novos dispositivos em quarentena acesso ao ActiveSync	Autorizar novos dispositivos previamente em quarentena a acessarem o serviço ActiveSync.	1,30	01:18:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	remover acesso a uma caixa de Correio	Revogar permissões e retirar o acesso a uma caixa de correio específica.	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	remover conta ou grupo de e mail	Excluir permanentemente contas individuais ou grupos de e-mail que não são mais necessários ou estão desativados.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	remover listas de distribuição	Excluir definitivamente listas de distribuição de e-mails do ambiente.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	correio eletrônico e-mail	Usar o Shell para procurar e excluir mensagens	Utilizar o PowerShell (Shell) para buscar e eliminar mensagens específicas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	abastecimento do tanque de combustível do gerador	Realizar o abastecimento do tanque de combustível do gerador para garantir a disponibilidade de energia.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	data center	acompanhar serviço no data center	Monitorar e supervisionar serviços e equipamentos no data center para garantir o funcionamento adequado.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	data center	Alerta DCE (Aplicativo de Monitoramento da Schneider)	Gerenciar e responder a alertas provenientes do Aplicativo de Monitoramento da Schneider.	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	data center	compra de diesel para tanque do gerador	Efetuar aquisição de diesel para abastecer o tanque do gerador.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	data center	desligamento de servidor	Desligar um servidor de forma controlada, seguindo procedimentos específicos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	desligamento de storage	Realizar o desligamento adequado de sistemas de armazenamento (storage).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	Instalar Servidor Físico	Implementar e configurar um novo servidor físico na infraestrutura.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	manutenção do gerador	Executar tarefas de manutenção preventiva no gerador para assegurar seu funcionamento confiável.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	data center	movimentar ativos dentro do data center	Realizar a movimentação de ativos, como servidores e equipamentos, dentro do data center.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	data center	relatório de performance do gerador	Gerar relatórios detalhados sobre o desempenho e status operacional do gerador.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	Remanejar Servidor Físico	Mover fisicamente um servidor para outra localização ou rack dentro do data center.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	solicitação de acesso a data center	Requisitar permissão e acesso ao data center para realização de atividades específicas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	data center	teste de contingência do gerador	Realizar testes de contingência no gerador para garantir sua eficácia em situações críticas.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Aplicar Secure Gateway	Implementar e configurar um Secure Gateway para garantir segurança nas conexões.	3,00	03:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Servidores	Devops	Configurar aplicação	Ajustar configurações e parâmetros para garantir o funcionamento adequado de uma aplicação específica.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Configurar Credenciais	Estabelecer e ajustar credenciais de acesso em sistemas e aplicativos.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Configurar HTTPs no ingress	Configurar a camada de segurança HTTPS no controlador de entrada (ingress) para garantir comunicações seguras.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Configurar Mutual TLS	Estabelecer e configurar a autenticação mútua usando Transport Layer Security (TLS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Homologar Aplicação	Realizar testes e avaliações para homologar uma aplicação antes de sua implementação.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	2,30	02:18:00
Requisição	Servidores	Devops	Validação do app bookinfo no minikube	Verificar e validar o funcionamento do aplicativo bookinfo em um ambiente Minikube, garantindo sua integridade e correto funcionamento.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	Devops	Verificação/Configuração CIFS	Verificar e configurar Common Internet File System (CIFS) para compartilhamento de arquivos entre sistemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dhcp alterar grupo	alterar pool de dhcp	Modificar as configurações e atribuições de endereços em um pool de DHCP (Dynamic Host Configuration Protocol).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dhcp alterar grupo	criar pool de dhcp	Estabelecer e configurar um novo pool de endereços DHCP para distribuição dinâmica.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dhcp alterar grupo	criar reserva de ip no dhcp	Designar um endereço IP específico para um dispositivo ou cliente na configuração do DHCP.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dhcp alterar grupo	remover pool de dhcp	Eliminar um pool de endereços DHCP, descontinuando a distribuição dinâmica de IPs.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	alterar registro dns	Modificar registros no Sistema de Nomes de Domínio (DNS) para ajustar configurações ou apontamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	alterar zona dns	Efetuar alterações em uma zona específica do Sistema de Nomes de Domínio (DNS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	criar registro dns	Adicionar novos registros ao Sistema de Nomes de Domínio (DNS) para associar nomes a endereços IP.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	criar zona dns	Criar uma nova zona no Sistema de Nomes de Domínio (DNS) para gerenciar conjuntos específicos de registros.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	excluir zona dns	Remover uma zona completa do Sistema de Nomes de Domínio (DNS), eliminando todos os registros associados.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	dns	remover registro dns	Excluir registros específicos do Sistema de Nomes de Domínio (DNS).	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	alteração reinicialização de senha de domínio	Modificar e reinicializar senhas de contas de usuário no domínio do Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	Coletar Informações no Active Directory	Obter dados e informações do Active Directory para análise ou relatórios.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	exclusão de conta de domínio	Remover permanentemente uma conta de usuário do domínio do Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	inativação de conta de domínio	Desativar temporariamente uma conta de usuário no domínio do Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	modificação da estrutura de grupos e unidades organizacionais de domínio	Realizar alterações na estrutura de grupos e unidades organizacionais (OU) no domínio do Active Directory.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	domínio ad	modificação nos perfis e atributos de acesso ao domínio	Ajustar perfis, atributos e permissões de acesso para usuários no domínio do Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	conceder acesso a pasta de rede	Autorizar o acesso de usuários ou grupos específicos a uma pasta de rede compartilhada.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	Criação de Usuário (SEI ,ORQUESTRA , AD)	Criar novos usuários em sistemas como SEI (Sistema Eletrônico de Informações), ORQUESTRA ou AD (Active Directory) para conceder acesso aos serviços e recursos correspondentes.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	desabilitar bloqueio de usuário no ad	Remover o bloqueio temporário de uma conta de usuário no Active Directory.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	inclusão em grupos de acesso à internet	Adicionar usuários a grupos que possuem permissões específicas de acesso à internet.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	remoção em grupos de acesso à internet	Retirar usuários de grupos que concedem permissões específicas de acesso à internet.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	gerência de acesso	revogar acesso a pasta de rede	Retirar permissões de acesso previamente concedidas a uma pasta de rede específica.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	Governança	Acompanhamento de fornecedor	Serviço para acompanhar e gerenciar a interação com fornecedores. Inclui participação em reuniões, comunicação e documentação.	1,40	01:24:00
Requisição	Servidores	Governança	Participação em Reunião Técnica	Suporte para a participação em reuniões técnicas. Inclui agendamento, preparação de materiais e participação ativa nas discussões.	1,40	01:24:00
Requisição	Servidores	governança criar grupo	auditoria em logs de um servidor ou dispositivos de rede após a detecção de um problema ou incidentes	Realizar auditoria nos registros de logs de servidores ou dispositivos de rede após identificação de problemas ou incidentes.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	agendar rotinas	Programar e configurar a execução automatizada de rotinas ou tarefas específicas em sistemas.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	Alterar Senha do Usuário FTP	Modificar a senha associada a uma conta de usuário no protocolo FTP (File Transfer Protocol).	0,50	00:30:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	alterar serviço em servidor	Modificar configurações ou características de um serviço específico em um servidor.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	atualizar cluster em servidor	Aplicar atualizações ou modificações em um cluster de servidores para melhorias de desempenho ou segurança.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	atualizar servidor	Aplicar e instalar atualizações, patches ou novas versões em um servidor para garantir segurança e desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	configurar cluster em servidor	Estabelecer e ajustar configurações em um cluster de servidores para melhorar a redundância e confiabilidade.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	configurar monitoramento de serviço	Implementar e ajustar sistemas de monitoramento para acompanhar o desempenho de serviços em servidores.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	configurar servidor Linux	Estabelecer configurações e parâmetros em servidores com sistema operacional Linux.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	configurar servidor Windows	Estabelecer configurações e parâmetros em servidores com sistema operacional Windows.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	Criar Usuário FTP	Estabelecer uma nova conta de usuário no protocolo FTP para permitir transferência de arquivos.	0,50	00:30:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	desinstalar serviço em servidor	Remover completamente um serviço específico de um servidor.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	Excluir Usuário FTP	Remover permanentemente uma conta de usuário no protocolo FTP.	0,10	00:06:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	instalar serviço em servidor	Implementar e configurar um novo serviço em um servidor.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	ligar servidor	Iniciar o funcionamento de um servidor que estava desligado.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	orquestração de servidores	realizar tunning de sistema operacional	Realizar ajustes e otimizações no sistema operacional para melhorar seu desempenho, estabilidade e segurança, de acordo com as necessidades e requisitos específicos.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	políticas de grupos	Criação ou Alteração de Regras de GPO	Criar ou modificar regras de Gerenciamento de Políticas de Grupo (GPO) para definir configurações e políticas de segurança em ambientes Windows.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P01 - Cheque Data Center - Monitoramento	Realizar verificações regulares e monitoramento do Data Center para garantir seu funcionamento adequado e identificar possíveis problemas ou falhas.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P02 - CommCell Commvault - Checar Backup	Verificar o status e a integridade dos backups realizados pelo CommCell Commvault, garantindo a segurança e disponibilidade dos dados.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P03 - Storage NetApp - Checar Storage	Verificar e avaliar o funcionamento e a disponibilidade do armazenamento NetApp em ambientes de produção como RC e Xerém.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P04 - Gerador - Realizar Teste do Gerador	Executar testes de funcionamento no gerador de energia para garantir sua operação adequada em caso de falha de energia.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P05 - Servidores Exchange - Checar Disponibilidade Exchange	Monitorar e verificar a disponibilidade dos servidores Exchange para garantir o acesso contínuo ao serviço de e-mail corporativo.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P06 - AD - Checar Disponibilidade Active Directory	Monitorar e verificar a disponibilidade do Active Directory para garantir o acesso adequado dos usuários e o funcionamento dos serviços dependentes.	0,50	00:30:00
Requisição	Servidores	Rotineira	SRV-P07 - Cheque Data Center	Realizar verificações e inspeções regulares no Data Center para garantir sua integridade, segurança e funcionamento adequado.	2,50	02:30:00
Requisição	Servidores	servidor de arquivos	criar pasta em servidor de arquivos	Estabelecer uma nova pasta em um servidor dedicado para armazenamento de arquivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	servidor de arquivos	remover pasta em servidor de arquivos	Excluir permanentemente uma pasta existente em um servidor de arquivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	ativação de pacote office	Ativar e validar a licença do pacote Microsoft Office para garantir seu funcionamento adequado.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	ativação de Windows	Ativar e validar a licença do sistema operacional Windows para garantir seu funcionamento adequado.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	atualização de software básico em servidores	Aplicar patches, correções e atualizações em software básico de servidores para manter a segurança e desempenho.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	instalação de software básico em servidores	Implementar e configurar software básico necessário para operação e segurança dos servidores.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	instalação física de servidores	Realizar a instalação física de novos servidores, incluindo montagem em racks, conexões e configurações iniciais.	4,00	04:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Realizar a instalação e configuração lógica de sistemas operacionais em servidores físicos ou máquinas virtuais.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	manutenção preventiva e corretiva dos servidores	Executar procedimentos regulares de manutenção preventiva e corretiva para garantir o funcionamento adequado dos servidores.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	orientações gerais para usuários	Fornecer informações e diretrizes gerais aos usuários para utilização eficiente e segura dos recursos disponíveis.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	sistemas e programas	remoção de servidores	Descomissionar e remover servidores que não são mais necessários ou estão obsoletos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	storage	alterar compartilhamento	Modificar configurações de compartilhamento em servidores de arquivos para ajustar permissões ou características.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	alterar unidades de disco lógicas	Modificação das configurações de unidades de disco lógicas, como discos virtuais em um ambiente virtualizado.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	criar compartilhamento	Estabelecer um novo compartilhamento em servidores de arquivos para facilitar o acesso a recursos compartilhados.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	storage	criar unidades de disco lógicas	Criar novas unidades de disco lógicas em sistemas de armazenamento para expansão ou organização de recursos.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	Criar, Alterar e Excluir LUNs	Gerenciar Logical Unit Numbers (LUNs) em sistemas de armazenamento para disponibilização de espaço de armazenamento.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	Criar, Alterar e Excluir Relacionamentos de Volumes	Gerenciar os relacionamentos entre volumes em ambientes de armazenamento para otimização do espaço e desempenho.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	Criar, Alterar e Excluir Volumes	Gerenciar volumes em sistemas de armazenamento para alocação eficiente de espaço e recursos.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	Excluir Cópias de Snapshots	Remover cópias de snapshots, que são instantâneos do estado de um sistema ou dados em determinado momento.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	otimização de performance em storage	Implementação de melhorias para otimizar o desempenho de sistemas de armazenamento (storage).	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	storage	remover compartilhamento	Desativar e remover um compartilhamento existente em servidores de arquivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	storage	remover unidades de disco lógicas	Exclusão de unidades de disco lógicas, como discos virtuais em um ambiente virtualizado.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Adicionar hosts ESXi no Cluster	Incluir novos hosts ESXi em um cluster de virtualização para expansão de capacidade.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Alterar recursos de servidor virtualizado	Ajustar recursos, como CPU, memória e armazenamento, de servidores virtualizados para melhorar o desempenho.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Criar Máquina Virtual de servidor Linux	Estabelecer uma nova máquina virtual com sistema operacional Linux para suportar aplicações ou serviços.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Criar Máquina Virtual de servidor Windows	Estabelecer uma nova máquina virtual com sistema operacional Windows para suportar aplicações ou serviços.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Deletar Snapshot VM	Remover permanentemente um snapshot associado a uma máquina virtual.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	emitir relatório de desempenho da solução de virtualização	Gerar e fornecer relatórios detalhados sobre o desempenho da solução de virtualização, incluindo métricas e análises.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Excluir Máquina Virtual	Remover permanentemente uma máquina virtual existente no ambiente de virtualização.	0,20	00:12:00
Requisição	Servidores	virtualização	Migrar Máquina Virtual para um Cluster	Transferir uma máquina virtual de um ambiente para outro, especialmente para um cluster de virtualização.	1,00	01:00:00

TIPO	ÁREA	CATEGORIA	SERVIÇO	Detalhe do Serviço	ESFORÇO	HORAS
Requisição	Servidores	virtualização	Reverter Snapshot VM	Restaurar uma máquina virtual para o estado capturado em um snapshot anterior.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores	virtualização	Tirar Snapshot VM	Captura instantânea do estado atual de uma máquina virtual para fins de backup ou recuperação.	0,20	00:12:00
Requisição	Servidores Brasília	rotineira	SRVBSB-P01 - Cheque Data Center - Monitoramento	Realizar monitoramento regular do Data Center em Brasília para garantir seu funcionamento adequado e identificar possíveis problemas.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Brasília	rotineira	SRVBSB-P02 - Atualizar coletores com sistema SGI	Realizar atualização dos coletores de dados com o sistema SGI para manter a integridade e segurança das informações.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Brasília	rotineira	SRVBSB-P03 - Check Printer/Application	Verificar o funcionamento e a disponibilidade das impressoras e aplicações relacionadas para garantir a continuidade dos serviços.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Brasília	rotineira	SRVBSB-P04 - Verificar Backups	Verificar a integridade e o funcionamento dos backups realizados para garantir a segurança e disponibilidade dos dados.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Goiânia	rotineira	SRVGO-P01 - Cheque Data Center - Monitoramento	Realizar monitoramento regular do Data Center em Goiânia para garantir seu funcionamento adequado e identificar possíveis problemas.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Goiânia	rotineira	SRVGO-P02 - Check Printer/Application	Verificar o funcionamento e a disponibilidade das impressoras e aplicações relacionadas para garantir a continuidade dos serviços.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Goiânia	rotineira	SRVGO-P03 - Cheque Regras de SI	Verificar e avaliar a conformidade das regras de Segurança da Informação (SI) para garantir a segurança dos sistemas e dados.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Goiânia	rotineira	SRVGO-P04 - Cheque Redes sem fio	Verificar o funcionamento e a segurança das redes sem fio para garantir o acesso adequado e proteger contra ameaças.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores Goiânia	rotineira	SRVGO-P05 - Verificar Backups	Verificar a integridade e o funcionamento dos backups realizados para garantir a segurança e disponibilidade dos dados.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores RS	Atendimento	Adicionar e remover arquivos no servidor	Gerenciamento de adição e remoção de arquivos em um servidor de arquivos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P01 diária - Checar todos os servidores, performance, espaço em disco e máquinas virtuais	Realizar verificação diária de todos os servidores, incluindo performance, espaço em disco e máquinas virtuais para garantir o funcionamento adequado.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P02 diária - Checar o Storage	Verificar o funcionamento e a disponibilidade do armazenamento (storage) para garantir a integridade dos dados armazenados.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P03 diária - Checar o backup	Verificar a integridade e o funcionamento dos backups realizados para garantir a segurança e disponibilidade dos dados.	2,00	02:00:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P04 diária - Checar a temperatura do DC	Verificar e monitorar a temperatura do Data Center para garantir condições ideais de operação dos equipamentos.	1,00	01:00:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P06 - Monitorar Carga/Temperatura/Utilização dos nobreaks, Serviços DHCP/DNS/PROXY/FIREWALL/VPN	Monitorar a carga, temperatura e utilização dos nobreaks, bem como os serviços de DHCP, DNS, Proxy, Firewall e VPN para garantir a disponibilidade dos serviços.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P07 - Verificar/Validar/Testar	Verificar, validar e testar os sistemas e serviços para garantir seu funcionamento adequado e identificar possíveis problemas.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P08 - Testar Nobreak/Gerador	Realizar testes regulares nos nobreaks e geradores para garantir sua operação adequada em caso de falha de energia.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P11 - Realizar procedimento de teste de recuperação de backup	Realizar procedimentos de teste de recuperação de backup para garantir a eficácia do plano de contingência em caso de falha.	1,50	01:30:00
Requisição	Servidores RS	Rotineira	SRVRS-P12 - Evidenciar o backup do Samba e do Zimbra no espaço alocado no RJ	Registrar e evidenciar os backups realizados do Samba e do Zimbra no espaço designado no Rio de Janeiro.	2,00	02:00:00
Requisição	Técnico N1 - RS	Rotineira	SRVRS-P05 - Checar o serviço e o servidor de impressão	Verificar o funcionamento e a disponibilidade do serviço e do servidor de impressão para garantir a continuidade dos serviços de impressão.	1,50	01:30:00
Requisição	Técnico N1 - RS	Rotineira	SRVRS-P09 - Verificar o funcionamento e as gravações das câmeras da SURRS	Verificar o funcionamento e a gravação das câmeras de segurança da SURRS para garantir a segurança das instalações.	1,00	01:00:00
Requisição	Técnico N1 - RS	Rotineira	SRVRS-P10 - Reset do sistema de gravação das câmeras	Realizar o reset do sistema de gravação das câmeras de segurança para solucionar problemas ou restaurar configurações padrão.	1,00	01:00:00

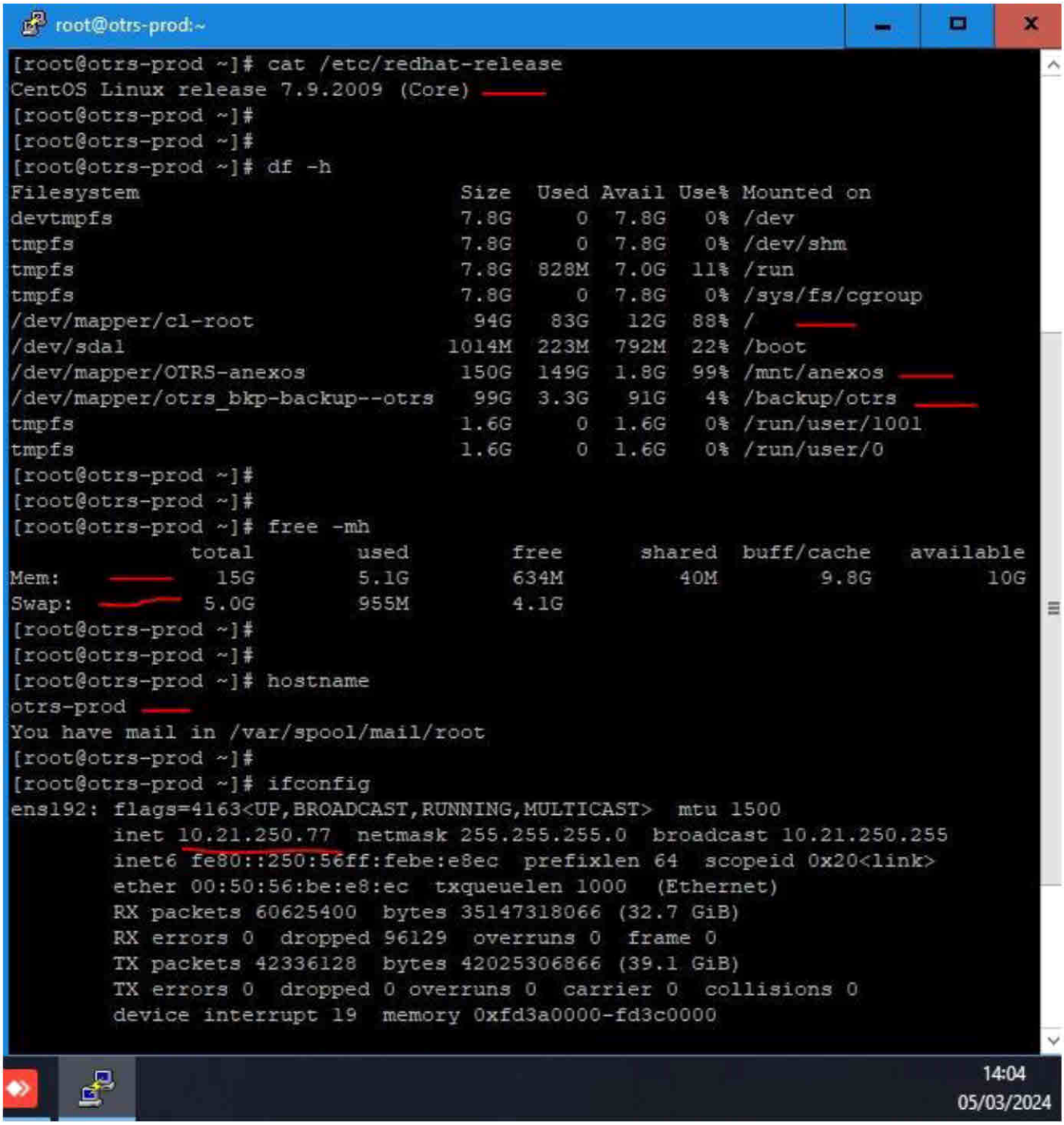
ANEXO III DO TR – FERRAMENTA DE ITSM INMETRO

ANEXO III - FERRAMENTA DE ITSM INMETRO

Ambiente atual

Servidor ROTRS01S:
IP: 10.21.250.77
vCPU: 6
RAM: 16 GB
Swap: 5 GB
Discos:
/ 100 GB - 12 GB Livres
/backup/otrs 100GB - 91 GB Livres
/mnt/anexos 150GB - 1,8 GB Livres

Sistema Operacional CentOS 7 (7.9.2009)



Otrs Version
PRODUCT = OTRS
VERSION = 6.0.23
BUILDDATE = Thu Sep 19 18:18:21 CEST 2019
BUILDHOST = otrsbuild.otrs.com
COMMIT_ID = 8d9487646240840492304385849fe6aeb5b3889f

Mysql Version
mysql Ver 15.1 Distrib 5.5.68-MariaDB, for Linux (x86_64) using readline 5.1
Database OTRS

Pluggins
Name: DashboardMyTickets
| Version: 6.0.5
| Vendor: Perl-Services.de
| URL: http://www.perl-services.de
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: A dashboard widget that shows all tickets of an agent.
+----------+
| Name: FAQ
| Version: 6.0.23
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The FAQ/knowledge base.
+----------+
| Name: FKSCatalogServiceINMETRO
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018
| Description: The FKSapiens Catalog Service INMETRO Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSCatalogServiceUST
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018
| Description: The FKSapiens Catalog Service UST Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSCustomLoginINMETRO
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2020
| Description: The FKSapiens Custom Login INMETRO Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSDashboardKPIs
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018

| Description: The FKSapiens Dashboard KPIs Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: GeneralCatalog
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The General Catalog package.
+----------+
| Name: ImportExport
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The ImportExport package.
+----------+
| Name: ImportExportDynamicFields
| Version: 6.0.1
| Vendor: Perl-Services.de
| URL: http://www.perl-services.de
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Import/Export dynamic fields.
+----------+
| Name: InBox ACLChangeParentStateAfterChildState
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: ACL module to restrict the change of state of the parent ticket with respect to the state of the child ticket.
+----------+
| Name: InBox CMDBInventorySync
| Version: 6.2.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for creating integrations with the CMDB inventory.
+----------+
| Name: InBox Core
| Version: 6.34.20
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module assembles third party APIs used in various modules
+----------+
| Name: InBox CustomerPortal
| Version: 6.37.89
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: A module for customer interface.
+----------+
| Name: InBox CustomModuleGenericAgent
| Version: 6.22.18
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/

| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Generic Agent customization module.
+----------+
| Name: InBox CustomTicketNumber
| Version: 6.2.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to generate a custom TicketNumber.
+----------+
| Name: InBox CustomViewTicketQueue
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to visualize calls in the queue view by certain states.
+----------+
| Name: InBox DataImporter
| Version: 6.1.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to data importer.
+----------+
| Name: InBox DynamicFieldFileSystem
| Version: 6.6.15
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for creating dynamic "File" fields and storing data in the file system.
+----------+
| Name: InBox DynamicFieldSelectConfigItem
| Version: 6.0.2
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to added a new DynamicField Type that permits to load the possible values from ITSMConfigItem.
+----------+
| Name: InBox DynamicFieldSet
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to add a separation of dynamic fields.
+----------+
| Name: InBox DynamicFieldTable
| Version: 6.1.14
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module of dynamic field type table.
+----------+
| Name: InBox DynamicListStateTime
| Version: 6.2.5
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/

| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Statistics module relating to the state of the Tickets.
+----------+
| Name: InBox EmailOption
| Version: 6.9.16
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to updated dynamic field by e-mail.
+----------+
| Name: InBox FAQPlus
| Version: 6.0.2
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Custom module to add new functionality to the FAQ.
+----------+
| Name: InBox Kanban
| Version: 6.7.25
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a kanban board with tickets.
+----------+
| Name: InBox KPI
| Version: 6.8.30
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to add key performance indicator for ticket on dashboard.
+----------+
| Name: InBox NewSurveyLayout
| Version: 6.0.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a new layout for saturation surveys
+----------+
| Name: InBox ParentChildList
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a child ticket report.
+----------+
| Name: InBox Reports
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for adding new columns to the report
+----------+
| Name: InBox ReportTicketManagement
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)

| Description: Module to create a report with data from the otrs.vw_kpi_rate table and the service_preferences table.
+--+
| Name: InBox ReportTicketTimeInState
| Version: 6.0.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a report on the time the ticket was in the state
+--+
| Name: InBox ShowHide
| Version: 6.9.20
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to hide / show / make a specific field mandatory.
+--+
| Name: InBox SLAControl
| Version: 6.1.5
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service UP (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to web chart to SLA control.
+--+
| Name: InBox SLAFilterDashboard
| Version: 6.3.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create SLA indicators.
+--+
| Name: InBox SLANotification
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to notify SAL usage by percentage
+--+
| Name: InBox SurveyPlus
| Version: 6.4.19
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to adding features to Survey
+--+
| Name: InBox TicketCron
| Version: 6.3.15
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to creation tickets scheduled.
+--+
| Name: InBox TicketData
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)

| Description: Module to save the ticket information in a table.
+---+
| Name: InBox TicketListColor
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://wwww.serviceup.com.br
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Package related to the module that allows to change the call centers according to the state or SLA.
+---+
| Name: ITSM
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM bundle package.
+---+
| Name: ITSMChangeManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Change Management package.
+---+
| Name: ITSMConfigurationManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Configuration Management package.
+---+
| Name: ITSMCore
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Core package.
+---+
| Name: ITSMIncidentProblemManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Incident and Problem Management package.
+---+
| Name: ITSMServiceLevelManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Service Level Management package.
+---+
| Name: OTRSMasterSlave
| Version: 6.0.15
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007

| Description: Includes "Ticket Master/Slave" feature.
+---+
| Name: ServiceImportExport
| Version: 6.0.0
| Vendor: AddonsForOTRS
| URL: https://otrsaddons.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Provides ImportExportBackend for Service, SLA and Service2CustomerUsers.
+---+
| Name: SlaStop
| Version: 6.0.1
| Vendor: Ligero [Community]
| URL: http://www.complemento.net.br
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991
| Description: This package is a snip of KIX4OTRS Sla Disabling feature with some modifications.
+---+
| Name: Survey
| Version: 6.0.12
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: A customer survey tool.
+---+
| Name: TicketScheduler
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2019
| Description: The FKSapiens Ticket Scheduler Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+---+
| Name: Znuny4OTRS-AutoSelect
| Version: 6.0.5
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to hide the fields Queue, SLA and Service, if only one value is available.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-CustomPriorityColor
| Version: 6.0.4
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to change ticket priority colors via sysconfig.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-DownloadAllAttachments
| Version: 6.0.3
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to download all ticket or article attachments as a single zip file.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-DownloadAllAttachments
| Version: 6.0.3
| Vendor: Znuny GmbH

| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to download all ticket or article attachments as a single zip file.
+----------+
| Name: Znuny4OTRS-Repo
| Version: 6.0.76
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Enables Znuny4OTRS repositories to directly install and upgrade Znuny packages via package manager.

ANEXO IV DO TR – PERFIS PROFISSIONAIS

ANEXO IV – PERFIS PROFISSIONAIS

Os serviços objeto dessa contratação foram subdivididos em Categorias de Serviços, conforme item 20, Anexo C - Categorias de Serviços, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

Com base na Portaria SGD/MGI nº 1.070 - ANEXO C - CATEGORIAS DE SERVIÇOS em harmonia com as necessidades tecnológicas requeridas pelo INMETRO, os serviços se enquadram nas seguintes Categorias de Serviços:

- Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Sustentação de Aplicações;
- Armazenamento e Backup;
- Sustentação de Banco de Dados;
- Administração de Dados;
- Conectividade e Comunicação;
- Segurança de TIC;
- Suporte Técnico de Microinformática.

Os perfis profissionais que atuarão nas diferentes categorias são padronizados com vistas a possibilitar publicação periódica de pesquisa salarial pela SGD.

Sabendo que a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, orienta:

> ***"Orienta-se que o dimensionamento para a estimativa inicial das equipes e a seleção dos perfis profissionais que balizarão a formação do preço de referência considere o histórico de quantitativo de pessoal dos contratos atual e anteriores e/ou o quantitativo de servidores que atuam nos serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC."***

A quantidade mínima para formação da equipe e seus perfis profissionais foi estipulada em conformidade com os estudos técnicos preliminares (Item 7 – Estimativa da Demanda), ressaltando que não caracteriza posto de trabalho e sim em conformidade com a norma e estando vinculado ao nível mínimo de serviço exigidos.

Uma vez que a forma de contratação não é de alocação de mão de obra, a quantidade de profissionais estimada deve ser entendida como quantitativo mínimo definido pelo órgão, somente para execução inicial dos serviços.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço exigidos.

O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

ANEXO IV – PERFIS PROFISSIONAIS

Tabela com quantidade mínima para formação da equipe inicial e perfis profissionais

Item 1 - CATSER 26980 - Central de Serviços de TIC

CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	2
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	10
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2
		SUB-TOTAL	**18**

Item 2 - CATSER 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	4
2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	2
2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	3
2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	1
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	2
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	1
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	4
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	7
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	1
21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
		SUB-TOTAL	**26**
		TOTAL	**44**

ANEXO IV – PERFIS PROFISSIONAIS

Tabela POR LOCALIDADE

Local	CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	2
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	4
Rio de Janeiro	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	5
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	1
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	2
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	2
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	2
Rio de Janeiro	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	2
Rio de Janeiro	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	1
Rio de Janeiro	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	1
Rio de Janeiro	21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Rio de Janeiro			**SUB-TOTAL**	**30**

ANEXO IV – PERFIS PROFISSIONAIS

Tabela POR LOCALIDADE

Local	CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
Porto Alegre	3172-10	TECSUP -03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Porto Alegre	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	2
Porto Alegre	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Porto Alegre	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2
Porto Alegre	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	1
Porto Alegre			**SUB-TOTAL**	**8**

Local	CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
Goiânia	3172-10	TECSUP -03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Goiânia	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Goiânia			**SUB-TOTAL**	**3**

Local	CBO de Ref.	Cod. Perfil	Descrição do Perfil	Quant.
Brasília	3172-10	TECSUP -03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Brasília	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Brasília			**SUB-TOTAL**	**3**

ANEXO V DO TR – MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ANEXO V - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
(ANEXO B DA PORTARIA SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023)

19. ANEXO B - PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

19.1. Orientações Gerais Sobre a Planilha de Custos e Formação de Preços

19.1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

19.1.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

19.1.3. Por se tratar de contratação por pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços, e não se configurar como contratação com dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho:

a) O contratado deverá observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

b) A fiscalização do contrato verificará o alcance do objetivo da OS, a efetiva disponibilização dos perfis profissionais mínimos previstos na OS, a qualidade dos produtos/resultados entregues e o prazo de atendimento conforme critérios de aceitação e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

c) O contratado possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na quantidade dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades de múltiplos contratos, desde que sejam observados os limites de atuação previstos para cada perfil profissional no catálogo de serviços; e

19.2. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços

19.2.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação:					
Nº do Processo:					
Nº da Licitação:					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	**Salário (S)**	**Fator K (K)**	**Custo total por perfil (CT= S x K)**	**Qtde. Profissionais por perfil (Q)**	**Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)**
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição				Valor Mensal	
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)					
Descrição				Valor Mensal	
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

19.2.2. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) **Custo de Pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, independente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras.

c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.

d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros.

e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

19.2.3. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

ANEXO VI DO TR – MODELO DE PROPOSTA

ANEXO VI – MODELO DE PROPOSTA

PREGÃO ELETRÔNICO XX/2024 – INMETRO

Razão Social da Empresa:
CNPJ:
Inscrição Estadual:
Inscrição Municipal:
Endereço completo:
Telefone:
E-mail:
Domicilio bancário:
Representante da empresa:
Identificação do representante:
Optante pelo SIMPLES: ( ) Sim ( ) Não

Apresentamos nossa proposta para prestação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas no Termo de Referência.

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE	QUANTI-DADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24		
1	2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24		

OBSERVAÇÕES: DEVERÃO SER ANEXADAS AS PLANILHAS DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Prazo de validade da proposta: ____ dias (não inferior a 60 dias).

Local e data

_____

Assinatura (representante legal)

ANEXO VII DO TR – TERMO DE CIÊNCIA

ANEXO VII – TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar aos Fiscais do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1- IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO Nº:	
OBJETO:	Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023,
CONTRATADA:	
CNPJ:	
PREPOSTO:	
GESTOR DO CONTRATO:	

2- CIÊNCIA
Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

3- FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA		
Nome	**CPF**	**Assinatura**

ANEXO VIII DO TR – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

ANEXO VIII – TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO
O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da CONTRATANTE em decorrência de relação contratual, vigente ou não. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

O **INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO**, Autarquia Federal vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços, sediado na Av. Nossa Senhora das Graças, nº 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, CEP 25.250-020, inscrito no CNPJ sob o nº 00.662.270/0003-20, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a _____ _____, sediada em _____ _____, inscrita no CNPJ sob o nº _____, doravante denominada CONTRATADA;

Considerando que, em razão do Contrato nº _____/2024 doravante denominado Contrato Principal, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

Considerando a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

Considerando o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, doravante, vinculado ao Contrato Principal, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do Contrato Principal celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiro.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informações sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas, comerciais relacionadas, resultantes ou não ao Contrato Principal, doravante denominados Informações, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do Contrato Principal celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do Contrato Principal.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do Contrato Principal.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às informações que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem,

previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do Contrato Principal sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência a CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do Contrato Principal.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar a CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do Contrato Principal.

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do Contrato Principal firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos artigos 155 a 163 da Lei nº 14.133, de 2021.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tais como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA referentes à contratação em comento;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao Contrato Principal.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante termo aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de termo aditivo ao Contrato Principal;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Parágrafo Quarto – Estabelecidas as condições no presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a CONTRATADA concorda com os termos da declaração acima, dando-se por satisfeita com as informações obtidas e plenamente capacitada a prestar o serviço contratado.

Local e data

_____

(Assinatura do representante legal da CONTRATADA)

ANEXO IX DO TR – MAPA DO CAMPUS XERÉM

ANEXO IX - MAPA DO CAMPUS XERÉM

INMETRO

Área Total
1.801.737,00 m²

Área Construída
51.457,44 m²

Área 01

20	Prédio 20
21	Almoxarifado Central
22	Depósito "Casa Branca"
23	Depósito de Inflamáveis
25	2 Torres de Ar Condicionado
26	Serviços de Artes Gráficas
27	Lab. de Biotecnologia
28	Lab. de Motores e Combustíveis
29	Oficina Mecânica de Precisão
31	Quadra Poliesportiva

Área 02

01	Lab. de Acústica e Vibrações
02	Lab. de Eletricidade
03	Lab. de Mecânica
04	Lab. de Óptica e Termometria
05	Utilidades
06	Centro Operacional
16	Estação de Bombeamento de Água
19	Subestação 138 KV
24	Gestão Ambiental

Área 03

07	Engenharia Manutenção e Transportes
08	Lab. de Volumes
10	Cabine de Média Tensão
11	Diretoria de Metrologia Legal
12	Borracharia
13	Reparos Civis
14	Bomba de Gasolina
17	Estação de Tratamento de Esgoto
30	Segurança Patrimonial
32	PTX: Parque Tecnológico de Xerém
33	Parques e Jardins
34	Garagem (*)
36	Restaurante
37	Sesao
38	Subestencão
42	Pórtico
43	Arquivo Central
44	Fisioterapia
45	Segurança do Trabalho

Serviço Público Federal

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO, INDÚSTRIA, COMÉRCIO E SERVIÇOS - MDIC
INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA , QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO

MINUTA DE CONTRATO

Processo nº 0052600.000296/2024-89

* MINUTA DE DOCUMENTO

Unidade Gestora: DPLAN/CTINF

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº XX/XXXX, QUE FAZEM ENTRE SI O INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA E A EMPRESA XXXXXX

O **INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA - INMETRO**, Autarquia Federal, vinculada ao Ministério do Desenvolvimento, Indústria, Comércio e Serviços - MDIC, criada pela Lei n.º 5.966, de 11 de dezembro de 1973, com sede em Brasília, Distrito Federal, situada no Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, lote 985, Edifício Centro Empresarial Parque Brasília, 1.º andar, e com unidades técnico-administrativas na Avenida Presidente Vargas, nº 730, 7.º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, e na Avenida Nossa Senhora das Graças, nº 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, inscrita no CNPJ sob o nº 00.662.270/0003-20, neste ato representada pelo [Cargo e nome do Signatário 1], nomeado(a) pela Portaria nº xxxx, publicada no DOU de xxxxx, portador da Matrícula Funcional nº xxxxx, e [Cargo e nome do Signatário 2], nomeado(a) pela Portaria nº xxxx, publicada no DOU de xxxxx, portador da Matrícula Funcional nº xxxxx, doravante denominado CONTRATANTE, e a [NOME DA EMPRESA], inscrita no CNPJ/MF sob o nº [digite aqui o CNPJ], sediada na [endereço completo da empresa], doravante denominada CONTRATADA, neste ato representada por [nome e função], conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº 0052600.000266/2024-72 e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. xx/xxxx, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

Câmara Nacional de Modelos de Licitações e Contratos da Consultoria-Geral da União
Atualização: maio/2023
Termo de contrato modelo - Modelo Contrato - TIC - Serviços - Lei 14.133 (maio/23).
Aprovado pela Secretaria de Gestão e Inovação.
Identidade visual pela Secretaria de Gestão e Inovação
Data de acesso: 09/05/2024

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

LOTE	ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO R$	VALOR TOTAL R$
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	xxxxx	xxxxx
	2	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	xxxxx	xxxxx

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2. **CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO**

2.1. O prazo de vigência da contratação é de 2 (dois) anos contados da assinatura do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n° 14.133, de 2021.

2.2. A prorrogação de que trata este item é condicionada à avaliação, por parte do Gestor do Contrato, da vantajosidade da prorrogação, a qual deverá ser realizada motivadamente, com base no Histórico de Gestão do Contrato, nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, e nos demais aspectos que forem julgados relevantes.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

3. **CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS (ART. 92, IV, VII E XVIII)**

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4. **CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO**

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

5. **CLÁUSULA QUINTA – PREÇO**

MINUTA

5.1. O valor mensal da contratação é de R$ xxxxx (xxxxx), perfazendo o valor total de R$ xxxxx (xxxxxx).

No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

5.2. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6. CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLAUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 15*/04/2024*.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

7.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

7.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

7.6. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

7.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8. CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante, além das previstas no termo de referência:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. Comunicar a empresa para emissão de Nota Fiscal em relação à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento, quando houver controvérsia sobre a

MINUTA

execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, conforme o art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021;

8.7. Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente à execução do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência;

8.8. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.10. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.11. A Administração terá o prazo de 30 (tinta) dias, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.12. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

8.13. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.14. Comunicar o Contratado na hipótese de posterior alteração do projeto pelo Contratante, no caso do art. 93, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021.

8.15. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas, além das previstas no termo de referência:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local ou do serviço para representá-lo na execução do contrato.

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior (art. 137, II) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.5. Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

MINUTA

9.8. Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021;

9.9. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.10. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

9.11. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

9.12. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

9.13. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.14. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

9.15. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.16. Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.17. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

9.18. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.19. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação (art. 116);

9.20. Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas (art. 116, parágrafo único);

9.21. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.22. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021.

MINUTA

9.23. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços;

9.25. Ceder ao Contratante todos os direitos patrimoniais relativos ao objeto contratado, o qual poderá ser livremente utilizado e/ou alterado em outras ocasiões, sem necessidade de nova autorização do Contratado.

10. CLÁUSULA DÉCIMA – OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.

10.11. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.12. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.13. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII E XIII)

MINUTA

11.1. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do art. 96 da Lei nº 14.133, de 2021, na modalidade xxxxx, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor ~~inicial/total/~~anual do contrato.

11.2. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice permanecerá em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

11.3. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas

11.4. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

11.5. Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 11.10 deste contrato.

11.6. Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

11.7. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

11.7.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

11.7.2. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

11.7.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

11.8. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 11.11, observada a legislação que rege a matéria.

11.9. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

11.10. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.

11.11. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

11.12. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

11.13. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada.

11.14. O Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

11.14.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

11.14.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep n° 662, de 11 de abril de 2022.

MINUTA

11.15. Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

11.16. A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

11.17. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pelo contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

11.18. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no Edital e neste Contrato.

11.19. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto ou serviço prevista especificamente no Termo de Referência.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

12.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;

b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

c) der causa à inexecução total do contrato;

d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;

g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

12.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

I - **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

II - **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

III - **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

IV - **Multa**:

1. moratória de 2% (dois por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 15 (quinze) dias;

2. moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 30% (trinta por cento),

pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a) O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas "e" a "h" do subitem 12.1, de 1% (um por cento) a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato.

4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea "c" do subitem 12.1, de 5% a 30% do valor do Contrato.

5. Para infração descrita na alínea "b" do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 30% (trinta por cento) do valor do Contrato.

6. Para infrações descritas na alínea "d" do subitem 12.1, a multa será de 5% (cinco por cento) a 10% (dez por cento) do valor do Contrato.

7. Para a infração descrita na alínea "a" do subitem 12.1, a multa será de 10% (dez por cento) a 20% (vinte por cento) do valor do Contrato~~, ressalvadas as seguintes infrações:~~

12.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.4. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.5. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.6. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.7. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

12.8. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

12.9. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a) a natureza e a gravidade da infração cometida;

b) as peculiaridades do caso concreto;

c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante;

e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

12.10. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

MINUTA

12.11. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.12. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

12.13. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

12.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

13.1. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

13.2. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

13.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

13.4. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

13.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

13.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

13.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

13.5.2.1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

13.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

13.6.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

13.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

13.6.3. Indenizações e multas.

13.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, *caput*, da Lei n.º 14.133, de 2021).

MINUTA

13.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

14.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Grupo	Item	Gestão/Unidade	Fonte	Plano Interno	Nota de Empenho	Natureza de Despesa	Conta Contábil - Novo PCASP
1	1	18205/183023	XXXXX	XXXXX	XXXXX	3.3.9.0.40.10 - SUPORTE A USUARIOS DE TIC	3.3.2.3.1.01.00 - SERVICOS TECNICOS PROFISSIONAIS
	2	18205/183023	XXXXX	XXXXX	XXXXX	3.3.9.0.40.11 - SUPORTE DE INFRAESTRUTURA DE TIC	3.3.2.3.1.01.00 - SERVICOS TECNICOS PROFISSIONAIS

14.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

15.1. Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

16.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

16.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

16.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

16.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

MINUTA

17.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, *caput,* da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

18. **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (ART. 92, §1º)**

18.1. Fica eleito o Foro da Justiça Federal no Rio de Janeiro, Seção Judiciária da Capital do Estado do Rio de Janeiro para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

DOCUMENTO ASSINADO ELETRONICAMENTE COM FUNDAMENTO NO ART. 6º, § 1º, DO DECRETO Nº 8.539, DE 8 DE OUTUBRO DE 2015 EM 05/06/2024, ÀS 11:23, CONFORME HORÁRIO OFICIAL DE BRASÍLIA, POR

JOAO GILBERTO DE BRITO FILHO
Coordenador-Geral de Administração

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.inmetro.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **1816641** e o código CRC **986DB307**.

Referência: Processo nº 0052600.000296/2024-89 SEI nº 1816641

A revisão é o cancelamento deste modelo SEI é da Diraf/Coadi/Dicoc

MINUTA

Estudo Técnico Preliminar 19/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 0052600.000296/2024-89

2. Descrição da necessidade

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Esta contratação tem como objetivo atender as necessidades tecnológicas do INMETRO relacionadas a sustentação da infraestrutura de TIC e suporte técnico aos usuários. Para isso planeja-se contratar: Central de serviços de TIC e Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC.

Os serviços acima são imprescindíveis para a realização das atividades do INMETRO, haja vista que todas as atividades realizadas pelo INMETRO dependem diretamente do uso contínuo de recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

Atualmente o atendimento das necessidades supracitadas de TIC ocorre por meio do Contrato nº 23 /2019 cuja validade se encerra em 18/09/2024.

Ainda a respeito das necessidades, destaca-se que o parque tecnológico do Instituto é bastante extenso, sendo formado por diversas tecnologias, muitas delas complexas. Considerando que o Instituto possui apenas 7 (sete) servidores públicos lotados na Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (DIINF), estes ainda sem a expertise e sem os conhecimentos técnicos que são necessários para exercer as atividades de sustentação de toda a plataforma tecnológica como, por exemplo, a administração de ativos de segurança da informação, gerenciamento de banco de dados, realização de backup de dados, administração de enlaces de comunicação de dados, suporte a usuários, dentre outras inúmeras atividades, e que os serviços objeto desta contratação podem ser terceirizados, opta-se por realizar contratação de empresa especializada na prestação dos referidos serviços, permitindo que os servidores da DIINF atuem em atividades de planejamento, gestão de contratos e coordenação das tarefas.

Esta contratação está alinhada aos seguintes instrumentos de planejamento:

Planejamento Estratégico do INMETRO 2024-2027: Objetivo Estratégico Estruturante 15 - Aprofundar a transformação digital com foco na integração e portabilidade de sistemas;

Estratégia de Governo Digital 2020-2023;

PDTIC 2021-2023*: Necessidade de Infra 7 – Manutenção dos serviços continuados essenciais, Meta 2, Garantir a sustentação dos serviços técnicos continuados especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo serviços relacionados à operação, monitoramento, atendimento aos usuários e suporte da infraestrutura de TI.

*PDTIC 2024-2027 em elaboração

2.1. Termos e Definições

Considerando que vários termos da contratação são desconhecidos por pessoas que não são da área de TI, acrescentam-se as definições abaixo:

Administração: órgão, entidade ou unidade administrativa da Administração Pública contratante de serviços terceirizados;

Ambiente Computacional: O conjunto de hardwares e softwares que compõem a infraestrutura de *data center* do INMETRO para a disponibilização dos ambientes de desenvolvimento, sustentação, homologação e produção do INMETRO;

Análise da Causa Raiz: Busca da solução definitiva do problema, não tratar apenas seus efeitos;

Área de TIC: unidade setorial, seccional ou correlata do SISP, responsável por gerir a tecnologia da informação e comunicação e pelo planejamento, coordenação e acompanhamento das ações relacionadas às soluções de TIC do órgão ou entidade;

Base de Conhecimento: armazena conhecimentos acumulados sobre um determinado assunto. Essas informações podem ser utilizadas na solução dos problemas apresentados pelos clientes, por meio de ferramentas ou sistemas especialistas;

Catálogo de Serviços: informação documentada sobre os serviços que uma organização fornece aos seus usuários;

Categoria de Serviço: consiste no agrupamento de atividades com características e perfis profissionais similares, considerados necessários à manutenção e gestão da infraestrutura de TIC do órgão ou entidade;

Central de Serviços (*Service Desk*): refere-se a um ponto único de atendimento, cujo objetivo é permitir maior controle e proporcionar um atendimento mais adequado;

Chamado: Qualquer tipo de solicitação formalmente registrada por meio válido na Central de Atendimento, seja incidente, requisição de informação, aconselhamento, acesso a um serviço ou modificação pré-aprovada;

Chatbot: É um programa de computador, que simula a linguagem natural por meio de aplicativos de mensagens, para conversar com seus clientes. Visa encontrar respostas e executar tarefas simples, de forma automatizada. Permite, dentre outras coisas, agilidade no atendimento aos usuários;

Cloud Computing (Computação em Nuvem): Refere-se à utilização da memória e da capacidade de armazenamento e cálculo de computadores e servidores compartilhados e interligados por meio da internet, seguindo o princípio da computação em grade;

Colocation: contratação de espaço físico, como também de toda a infraestrutura de sustentação operacional (instalações elétricas, sistemas de climatização, sistemas de prevenção e combate a Incêndio e sistemas de controle de acesso e monitoramento) para a hospedagem do Data Center;

Critérios de Aceitação: parâmetros objetivos e mensuráveis utilizados para verificar se um bem ou serviço recebido está em conformidade com os requisitos especificados;

Data center: O conjunto de hardwares e softwares com capacidade de processamento, armazenamento, proteção, balanceamento, endereçamento e distribuição de informações;

DevOps (Termo derivado de *development* e *operations*): Conjunto de práticas para integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, infraestrutura e de apoio envolvidas (como controle de qualidade) e a adoção de processos automatizados para produção rápida e segura de aplicações e serviços;

DevSecOps: refere-se a uma extensão do conceito de DevOps que combina dois grupos de recursos: desenvolvimento e operações. O DevSecOps integra a dimensão de segurança como terceiro grupo de recursos. Assim, usando práticas, ferramentas e uma nova abordagem cultural, as equipes podem construir e entregar serviços em maior velocidade e em escala;

Disponibilidade: condição de um serviço ou recurso estar acessível e apto para desempenhar plenamente suas funções, em determinado momento ou durante um período acordado;

Equipe de Planejamento da Contratação: equipe responsável pelo planejamento da contratação, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

Equipe de Fiscalização do Contrato: equipe responsável pela fiscalização do contrato, nos termos da IN SGD/ME nº 94, de 2022;

Evento: qualquer requisição feita de maneira automática para a área de TI;

Ferramentas de Automação robótica de processos (*RPA - Robotic Process Automation*): tecnologia capaz de automatizar tarefas humanas que são repetitivas, reproduzindo os mesmos passos de uma transação humana, utilizando principalmente interações orquestradas de Interface do Usuário;

Ferramentas de monitoramento de infraestrutura de TI (*ITIM - IT Infraestructure Monitoring*): tecnologia capaz de monitorar em tempo real a saúde de componentes de infraestrutura de TI que residem em um data center, na infraestrutura como serviço (IaaS) ou na plataforma como serviço (PaaS) na nuvem;

Gerenciamento de Incidentes: processo que estabelece procedimentos de registro, classificação, priorização e resolução de incidentes;

Gerenciamento de Mudanças: processo que estabelece procedimentos e controles a serem utilizados no caso de necessidade de modificação, adição ou exclusão de componentes de infraestrutura de TIC;

Gerenciamento de Requisição: processo que estabelece procedimentos de registro, controle e monitoramento de requisições relacionadas à infraestrutura de TIC;

Gerenciamento de Serviços de TIC: conjunto de capacidades e processos para dirigir e controlar atividades e recursos de tecnologia da Administração no planejamento, desenho, transição, entrega e melhoria de serviços de TIC para entrega de valor;

Incidente: qualquer acontecimento não planejado que cause redução na qualidade do serviço ou interrupção do serviço em parte ou como um todo, ou ainda evento que ainda não impactou o serviço do usuário;

Incidente de Segurança da Informação: qualquer evento de segurança da informação indesejável e inesperado, seja único ou em série, que pode comprometer as operações de negócio e ameaçar a segurança da informação;

Infraestrutura de TIC: abrange todos os componentes técnicos, hardwares, softwares, bancos de dados implantados, procedimentos técnicos e documentação técnica usados para disponibilizar as informações;

IN SGD/ME nº 94, de 2022: Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

ITSM (*Information Technology Service Management*): em português, Gerenciamento de Serviços de TIC;

Listas de Verificação: documentos ou ferramentas estruturadas contendo um conjunto de elementos que devem ser acompanhados pela equipe de fiscalização do contrato durante a execução contratual, permitindo à Administração o registro e a obtenção de informações padronizadas e de forma objetiva;

Melhoria Contínua: processo que possibilita entregar resultados mais eficientes, no mesmo intervalo de tempo, identificando a possibilidade de aumentar a eficácia ou a efetividade de serviços e produtos, sem perda de qualidade, utilizando os mesmos recursos de custeio, como insumos, infraestrutura, tecnologias e pessoas;

Melhores práticas: A forma ou método de realizar uma função de negócio ou processo que é considerado superior a todos os outros métodos conhecidos com base em investigação objetiva e independente;

Metas: Objetivos quantificáveis e mensuráveis;

NMS - Nível Mínimo de Serviço: Definições que ditam parâmetros mínimos exigidos na prestação do serviço;

Operação de infraestrutura de TIC: conjunto de tarefas e atividades destinadas à sustentação da infraestrutura de TIC, que inclui o gerenciamento, monitoramento, manutenção e aprimoramento contínuo de seus componentes;

Ordem de Serviço (OS): é a formalização do trabalho que será prestado pelo contratado ao contratante. É o documento que contém as definições e informações necessárias para planejar e executar um serviço, bem como a autorização formal para sua realização;

PDTIC - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação: Documento que apresenta uma visão holística da TI e visa orientar uma organização a formular sua estratégia de TI e como ela irá gerar valor ao negócio;

Prioridade: Uma Categoria usada para identificar a importância relativa de um Incidente, Problema, Requisição de Serviço ou Mudança. Prioridade é o resultado de gravidade x urgência x tendência;

Problema: causa de um ou mais incidentes reais ou potenciais;

Profissional Júnior: adequado para exercer atividades de menor complexidade e que exigem menor experiência ou qualificação profissional. Geralmente, não apresenta autonomia para tomadas de decisão operacional;

Profissional Pleno: adequado para exercer atividades com um maior grau de complexidade, que requerem uma capacidade maior de análise crítica e resolução de problemas, além de exigir maior experiência ou qualificação profissional;

Profissional Sênior: adequado para exercer atividades com grau elevado de complexidade e criticidade, e que requer experiência e qualificação profissional diferenciada;

Qualidade: a habilidade de um produto, serviço ou processo em fornecer o valor pretendido;

QoS (Quality of Service ou Qualidade de Serviço): Política que gerencia a priorização da utilização de banda de internet para cada protocolo;

Requisição de Mudança: pedido por alteração a ser feita em um serviço, componente de serviço ou no sistema de gerenciamento de serviços;

Requisição de Serviço: pedido por informações ou recomendações, ou por uma alteração de um padrão (uma mudança pré-aprovada que tem baixo risco, é relativamente comum e dá continuidade a um procedimento), ou para obter acesso a um serviço de TIC;

Serviço: meio de entregar valor aos usuários internos ou externos à organização ao facilitar o alcance de resultados almejados;

SLA - *Service Level Agreement (*em português, Acordo de Nível de Serviço): Nível de serviço acordado entre as partes envolvidas na prestação de serviços;

SIEM (*Security Information and Event Management*): uma solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança;

Transformação digital: A transformação digital é o contexto para um reposicionamento das empresas como negócios digitais, criando valor ao negócio. Abrange remodelar processos, modelos de negócio e a experiência do cliente por meio de imersão na tecnologia digital;

Usuário: Aquele que usufrui diretamente dos serviços prestados;

2.2. Motivação/Justificativa

Os serviços descritos nesta contratação abrangem a operação de infraestrutura de TIC, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, ambientes de virtualização, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional, dentre outros.

A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do Inmetro.

Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Inmetro, dentre outros.

Os serviços descritos nesta contratação são passíveis de execução indireta, nos termos da legislação vigente, e se constituem em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do Inmetro, contribuindo assim para manter em funcionamento as operações e funções do Instituto.

Estes serviços são considerados comuns, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviços técnicos em TIC.

Os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC **são considerados soluções de TIC** e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes constantes na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a

usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF) da Diretoria de Inovação, Planejamento e Articulação Institucional (DPLAN) do INMETRO, tem por incumbência regimental ser a área responsável pelos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Instituto.

A infraestrutura de Tecnologia da Informação do Instituto é composta por diversos equipamentos existentes tais como, computadores desktops e notebooks, impressoras, rede sem fio (Wi-Fi) e cabeada, switches, roteadores, servidores, storages, nobreaks, geradores, firewall, links de comunicação e outros equipamentos de TIC. O atendimento aos usuários é atividade fundamental no apoio ao uso da Tecnologia da Informação.

Atualmente a Divisão de Infraestrutura de TI (DIINF) da Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF) dispõe de 7 (sete) servidores (chefe incluso) que atuam em processos de aquisição, fiscalização de contratos e supervisão dos serviços prestados, nas 5 (cinco) unidades do Inmetro (Escritório no Banco Central, Campus de Xerém, SURRS, SURGO e Sede em Brasília), em 3 estados diferentes e no Distrito Federal, atendendo aproximadamente 1.500 usuários. Somente o Campus Xerém tem uma área total de 1.801.737,00 m^2 e área construída de 51.457,44 m^2 com 38 (trinta e oito) prédios.

Considerando a inexistência de quadro de pessoal próprio apto à execução dos serviços supracitados e a necessidade de manter os serviços essenciais de TIC prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação (CTINF), esta contratação é considerada **ESSENCIAL** para as atividades da Instituição.

A estimativa das quantidades a serem contratadas é baseada no contrato atual que após 60 meses de execução demonstrou que precisa de melhorias para atender as necessidades de TIC do Inmetro.

O contrato atual, nº 23/2019, regido pela Lei 8.666/1983 e pelas IN 05/2017 e IN SLTI 04/2014 (alterada pela IN SLTI/MPOG nº 02/2015), além de pelo Decreto nº 7.174/2010, encerra-se em 18 /09/2024, completando 60 meses, não sendo possível a sua renovação.

A contratação objeto deste Estudo Técnico Preliminar, entretanto, deverá ser pautada pela Lei 14.133/2021, pela IN SGD/ME nº 94/2022 e pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Nesse contexto, é importante salientar que a métrica utilizada pelo contrato atual é a UST (Unidade de Serviço Técnico), unidade de medida descontinuada e não recomendada pela SGD, devendo ser substituída por um modelo de pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS), estrutura que busca relacionar a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados para o órgão ou entidade contratante. Este modelo refere-se à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de *DevSecOps*, não se configurando, portanto, contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

Esta contratação beneficiará diretamente todo o INMETRO com a manutenção, evolução, aprimoramento e celeridade dos serviços de TI prestados e seus meios.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
DPLAN/CTINF/DIINF	Paulo Gustavo de Oliveira Del Peloso

4. Necessidades de Negócio

Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos do INMETRO;

Garantir continuidade dos serviços fornecidos pelo INMETRO à sociedade por meio de seus sistemas;

Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e de negócio;

Apoiar de forma mais significativa o INMETRO em suas transformações digitais;

Apoiar as áreas de negócio, finalísticas e administrativas do INMETRO no uso de Tecnologia da Informação e Comunicação;

Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;

Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;

Adequar processos e ambiente tecnológico para migração para computação em nuvem;

Padronizar serviços de TIC;

Otimizar os processos e infraestrutura de TIC;

Adotar práticas DevSecOps para alcance de resultados melhores e mais rápidos;

Atendimento em todas as unidades do INMETRO, existentes ou novas;

Tornar mais eficiente a gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades;

5. Necessidades Tecnológicas

Apoiar o processo de desenvolvimento de software, no âmbito da infraestrutura de TIC, por meio de práticas DevOps: Tais práticas unificam em parte a operação da infraestrutura de TI ao desenvolvimento de software. Preconiza a colaboração, integração e comunicação frequente entre desenvolvedores e os profissionais de infraestrutura de tecnologia da informação (TI). Com a adoção de práticas DevOps busca-se principalmente celeridade e qualidade no desenvolvimento de software. Dentre as práticas DevOPs tem-se a automação de tarefas, dependente fortemente de profissionais de infraestrutura de TI para implantá-las;

Serviço de atendimento aos usuários através da Central de Serviços de TIC;

Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO;

5.1. Requisitos comuns ao Serviço de atendimento aos usuários através da Central de Serviços de TIC

Realizar atendimento técnico presencial ou remoto de 1º, 2º e 3º nível aos chamados abertos na Central de Serviços;

Realizar todas atividades elencadas no respectivo catálogo de serviços. Salienta-se que este poderá ser alterado, de comum acordo entre as partes. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, o INMETRO concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades;

Atender de forma padronizada os serviços de TIC, sempre que for possível;

Resolver, com base nos mesmos métodos presentes nas bases de conhecimentos, as requisições, mudanças ou incidentes que ensejam sua participação;

Registrar a data e hora de início e resolução do atendimento, para geração de estatísticas de desempenho e consequente avaliação do cumprimento dos níveis de serviços;

Atualizar os artigos da base de conhecimento, inerentes à área, garantindo que estejam atualizados, confiáveis, funcionais e úteis aos usuários e atendentes;

Necessariamente, os atendimentos técnicos deverão ser realizados de acordo com os procedimentos operacionais que serão revisados e ou elaborados pela CONTRATADA;

Apoiar por meio de suporte, estatísticas e relatórios as atividades de planejamento e fiscalização da contratação realizadas pelo INMETRO;

Emitir relatórios e pareceres técnicos sempre que solicitados pelo INMETRO ou de ofício;

Deverá atuar em consonância com o disposto no Art. 11 da Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Segue teor do artigo mencionado "Em qualquer operação de coleta, armazenamento, guarda e tratamento de registros, de dados pessoais ou de comunicações por provedores de conexão e de aplicações de internet em que pelo menos um desses atos ocorra em território nacional, deverão ser obrigatoriamente respeitados a legislação brasileira e os direitos à privacidade, à proteção dos dados pessoais e ao sigilo das comunicações privadas e dos registros.", além da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD).

Estar disponível durante o horário de funcionamento do Instituto de segunda a sexta-feira;

Prover abertura e acompanhamento de chamados por sistema, telefone e e-mail;

Registrar requisições de serviços solicitados pelos usuários;

Fazer contato com o usuário requisitante antes de fechar um chamado, registrando as impossibilidades de no mínimo duas tentativas de contato;

Abertura de chamados filho para o 2° e/ou 3° nível, quando houver necessidade;

Encaminhar chamado para atendimento técnico de maior nível, caso não consiga resolvê-lo;

Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos e sistemas de informações utilizados no INMETRO;

Prestar orientações e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de informática;

Solicitar ao demandante, informações adicionais para o devido atendimento do chamado;

Possibilitar priorização de atendimento;

Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;

Registrar reclamações efetuadas pelos usuários;

Definir prioridade da demanda e avaliar pedido de priorização, de acordo com os critérios definidos neste documento;

Realizar, junto ao usuário, avaliação da qualidade do atendimento prestado;

Gerar relatórios de controles, gerenciais e estatísticos;

Monitorar todos os atendimentos;

Realizar melhoria contínua dos atendimentos;

Atuar como ponto único de contato entre o usuário e a TI;

Gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço, desde a detecção da falha até o restabelecimento normal da operação. Inclusive será responsável por interagir com o usuário ao término do atendimento para verificar se a demanda foi resolvida;

Fornecer informações aos usuários sobre disponibilidade de serviços;

Informar às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades de serviços;

Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando o NMS, e com o mínimo impacto ao negócio;

Manter atualizado o inventário dos recursos computacionais;

Fazer a Gestão de Ativos de TIC do INMETRO;

Manter e operar a ferramenta de ITSM, fazendo a classificação dos chamados e encaminhando para suas respectivas filas de atendimento;

Todo o ciclo de vida do chamado deverá ser devidamente registrado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, de forma que seja possível a ter o conhecimento inequívoco da evolução do atendimento;

Resolver os chamados dentro dos SLAs definidos no Catálogo de Serviços;

Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, a Central de Serviços deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros;

Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução e o encerramento;

Instalação, distribuição e customização de aplicativos, programas, sistemas operacionais e controle de licenças de softwares adquiridos pelo INMETRO;

Instalação e configuração de equipamentos, microcomputadores, projetores, dispositivos de videoconferência;

Instalação e configuração de periféricos externos para microcomputador (mouse, teclado, monitor, scanner, câmera digital) e demais dispositivos de TI disponibilizados aos usuários;

Instalação de drivers, patches, service packs e fixes necessários ao perfeito funcionamento das estações de trabalho e de seus periféricos;

Instalação e desinstalação física dos equipamentos de microinformática e configuração dos mesmos;

Confecção, manutenção e remanejamento de pontos de redes;

Organização, identificação e manutenção de cabeamento de rede, inclusive de racks;

Identificação e solução de problemas relacionados a pontos de rede;

Efetuar a geração, atualização e aplicação de imagens de computadores;

Apoio técnico em eventos, reuniões e videoconferências nas dependências do INMETRO;

Realizar outras atividades de cunho técnico operacional relacionadas a Central de Serviços;

Realizar outras atividades relacionadas à Gestão de Central de Serviços de TIC – Service Desk;

5.2. Requisitos comuns ao Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO

Realizar suporte a incidentes, problemas e requisições de serviços relacionados à área temática;

Realizar todas atividades elencadas no respectivo catálogo de serviços. Salienta-se que este poderá ser alterado, de comum acordo entre as partes. Para os casos de alteração de catálogo que reflita em absorção de novos aprendizados, o INMETRO concederá prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para a atualização. No período mencionado os NMS serão acordados entre as partes, assim como a realização das atividades;

Tratar solicitações abertas e enviadas diretamente para a Central de Serviços;

Prestar serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, evolução, manutenção e operação da infraestrutura de TIC do INMETRO;

Necessariamente, os atendimentos técnicos deverão ser realizados de acordo com os procedimentos operacionais padrões (POPs) que serão elaborados pela CONTRATADA ou previamente disponibilizados pela CONTRATANTE. Ressalvados os casos justificados;

Apoiar tecnicamente outras equipes quando se fizer necessário;

Documentar implantações de produtos e elaborar manuais, relacionados às alterações no ambiente computacional, adoção de ferramentas, e demais informações de relevância para a operação do parque tecnológico do INMETRO. Adicionalmente caberá à CONTRATADA a elaboração de POPs, de forma a apoiar a execução técnica das atividades das equipes;

Instalar *patches* de correção no conjunto de ativos de sua área temática;

Atualizar a base de conhecimento do INMETRO com informações inerentes à área temática;

Manter atualizado o histórico de providências adotadas em relação aos chamados sob sua responsabilidade;

Recuperar serviços que apresentem problemas de funcionamento;

Atuar sempre que possível na análise da causa raiz do problema, aplicando soluções de contorno apenas em situações excepcionais que assim requeiram;

Atuar proativamente nos casos de incidentes e/ou problemas que tomem conhecimento, não aguardando ser demandado para proceder com correções;

Abrir chamados de suporte à software e equipamentos junto ao fabricante/fornecedor /assistência técnica contratada pelo INMETRO, acompanhar o andamento, responder às solicitações feitas pelos técnicos do fabricante e manter o INMETRO atualizado quanto ao andamento;

Acompanhar, inclusive no *datacenter*, atendimento técnico por parte de fabricante /fornecedor /desenvolvedor ou empresas contratadas;

Ao verificar que a demanda não é de sua responsabilidade, deverá registrar no sistema o encaminhamento da demanda para a área competente ou para terceiros;

Executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, evolução, funcionamento e uso dos produtos de hardware e software, bem como outros que venham a ser adotados pelo INMETRO;

Analisar vulnerabilidades e eventuais falhas de segurança do ambiente do INMETRO, com o objetivo de indicar as atualizações ou procedimentos necessários para eliminá-las ou mitigá-las;

Realizar análise dos ambientes baseados em produtos Microsoft e Linux com vistas a adotar providências que otimizem a solução e previnam a ocorrência de problemas;

Instalar e configurar atualizações, novas versões dos produtos, incluindo migração de dados, quando necessário;

Elaborar planos de implantação, atualização, migração e teste de soluções;

Elaborar scripts para correção de problemas, implantação de soluções, otimização de ambientes, dentre outras finalidades;

Sugerir, dentre as opções de configurações possíveis, a que melhor se aplica ao INMETRO;

Resolver tempestivamente problemas de mau funcionamento, baixo desempenho ou de excessivo consumo de recursos computacionais dos equipamentos;

Atualizar versões de *softwares* e *firmwares* nos equipamentos;

Zelar pela atribuição e manutenção do menor privilégio preconizado pela Segurança da Informação nos ativos;

Criar e manter listas de controle de acesso nos equipamentos;

Implantar e manter configuração que permita alta disponibilidade, quando viável, dos serviços sob sua responsabilidade;

Documentar, manter atualizada e segura base de dados com senhas utilizadas no âmbito da área temática;

Apoiar por meio de suporte, estatísticas, relatórios e demais informações solicitadas pelo INMETRO, para consecução das atividades de planejamento e fiscalização da contratação realizadas pela Gestão Contratual;

Participar, quando necessário, de reuniões técnicas com servidores e terceirizados;

Zelar pela execução das políticas e normas do INMETRO;

Apoiar o INMETRO na elaboração e revisão de normas;

Alterar ou solicitar à central de serviços, mudança da prioridade da demanda, tornando-a mais ou menos prioritária;

Tratar ou encaminhar para a equipe competente, notificações das ferramentas utilizadas, inclusive de segurança da informação;

Restaurar o serviço à normalidade no menor tempo possível, inclusive respeitando o NMS, e com o mínimo impacto ao negócio;

Atender às solicitações de urgência fora do horário de funcionamento do Instituto em qualquer dia da semana a partir do contato realizado pela CONTRATANTE;

Solicitar ao demandante informações adicionais para o devido atendimento do chamado;

Realizar melhoria contínua dos atendimentos;

Todo o ciclo de vida do chamado deverá ser devidamente registrado na ferramenta de ITSM da CONTRATANTE, de forma que seja possível a ter o conhecimento inequívoco da evolução do atendimento;

Monitorar todos os atendimentos relacionados à temática da área;

Orientar e aconselhar tecnicamente os usuários na utilização dos serviços;

Realizar alteração no ambiente de produção em conformidade com a autorização da CONTRATANTE, respeitado o Processo de Gestão de Mudanças;

5.2.1. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Redes

Acompanhar, avaliar e atuar, sempre que necessário, no tratamento de incidentes relacionados a redes, registrando as ações tomadas para correção dos problemas;

Apoiar tecnicamente os servidores na especificação de ativos de redes e comunicações integradas, bem como no apoio à elaboração de projetos;

Avaliar o processo de gestão de incidentes da CONTRATANTE, propondo correções e/ou melhorias sempre que possível;

Avaliar e validar a utilização de novas tecnologias (ativos, protocolos, etc) em redes de computadores;

Deter o conhecimento e ferramental mínimos necessários para provimento de manutenção das conexões de fibra óptica nos DIOs do Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho;

Documentar e manter atualizado o controle de endereçamentos lógicos do INMETRO (endereços de redes, sub-redes, IPs e VLANs);

Elaborar e manter atualizada documentação com a topologia física e lógica das redes de computadores, garantindo a consistência da informação sempre que solicitada pela CONTRATANTE;

Elaborar documentação "*as built*" nas atividades relacionadas a redes;

Elaborar e atualizar a documentação, incluindo códigos-fonte quando aplicável, de novas soluções implantadas no ambiente de redes, após implantação em ambiente de produção;

Realizar atividades de instalação, configuração, evolução, migração, manutenção, operação e suporte de redes LAN, MAN, WAN, WLAN, e seus ativos (switches, roteadores, access point etc), QoS, FTP, ferramenta de documentação de rede, gerenciamento de enlaces de Internet e MPLS, sistemas autônomos, servidor de logs etc, realizando o acompanhamento e o tratamento dos alertas ou logs gerados pelas soluções relacionadas, com o objetivo de manter o ambiente de redes disponível, estável e integro;

Realizar atividades de instalação, configuração, evolução, migração, manutenção, operação e suporte em plataforma VoIP;

Realizar atividades rotineiras no âmbito de redes, avaliando proativa e continuamente o ambiente de redes, propondo melhorias quando necessário;

Subsidiar a Gerência de Infraestrutura com informações sobre as ações de apoio à governança no âmbito de redes, para que até o 5º dia útil do mês esta possa gerar e apresentar relatório técnico mensal com, no mínimo, as seguintes informações: ações concluídas, em andamento com respectiva previsão de conclusão, incluindo cronograma de planejamento e execução, eventuais impedimentos, para além dos dados gerados pelas as atividades rotineiras;

5.2.2. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Servidores

Instalar e configurar sistemas operacionais dos servidores da plataforma Microsoft e distribuições de Linux, de acordo com as recomendações do INMETRO – envolvendo software de proteção contra código malicioso, cliente de backup e outros – e resolver problemas decorrentes da interação entre os produtos Microsoft e os sistemas operacionais;

Criar, implantar e manter procedimentos de inventário, distribuição de softwares e controle de suas licenças, utilizando os disponibilizados pelo INMETRO;

Executar procedimentos, resolver problemas e esclarecer dúvidas relacionadas com a instalação, configuração, atualização, funcionamento de sistemas operacionais Windows e Linux para servidores;

Manter WSUS atualizado e funcional realizando pré-aprovação de *patches* para que as áreas temáticas possam aplicá-los em seus ativos de acordo com a pertinência;

Elaborar, em conjunto com servidores, planos de implantação, de migração e de teste de ambiente;

Coordenar as atividades realizadas no *datacenter* e zelar pela sua limpeza e organização;

Elaborar documentação "*as built*" sobre implementações;

Elaborar e manter atualizada topologia física e lógica do ambiente computacional sempre que solicitado pela CONTRATANTE;

Elaborar e atualizar a documentação, incluindo códigos-fonte quando aplicável, das soluções de TI implantadas no ambiente computacional;

Realizar atividades de instalação, configuração, migração, manutenção, operação e suporte de ambiente de virtualização (VMware, VSAN e outros), sistemas operacionais (Windows e Linux), SGBD, servidores de aplicação web, ferramentas de: versionamento de aplicação, gestão de conteúdo, barramento de serviços, BI, gestão de risco, aprendizado e treinamento, gestão de configuração de servidores, ambientes de: desenvolvimento, teste, manutenção, homologação, sustentação e produção; servidor de autenticação, repositórios de arquivos, servidor de atualização, *deploy* de aplicações, backup, balanceador de carga de aplicação, plataformas colaborativas, videoconferência, etc;

5.2.3. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Segurança da Informação

Instalar, operar, administrar, monitorar, e manter atualizados, caso possível, todas as soluções e produtos de segurança de TIC do INMETRO, realizando, de forma adicional, ações preventivas e preditivas que busquem manter os níveis de proteção adequados e recomendados para a Instituição. De forma exemplificativa as soluções e produtos de segurança de TIC podem ser, mas não se limitando a: Firewalls (físicos ou não), VPN, DLP, Controle de Aplicações e de Patches, MFA, Filtros Web, E-mail Gateway, NAC, SIEM e Proteção de Endpoints;

Monitorar, analisar e atuar, de forma contínua e ininterrupta, todo o tráfego que passa pelas soluções e produtos de segurança de TIC, buscando identificar comportamentos anômalos que possam constatar possíveis atividades maliciosas e/ou ataques cibernéticos direcionados ao INMETRO;

Executar procedimentos para a identificação de vulnerabilidades de segurança nos ativos corporativos e de software do INMETRO, propondo, e executando quando possível e acordado, as ações de correção ou de aplicação de medidas para a redução dos riscos de exploração não autorizada e de impactos em caso de falhas de hardware (disponibilidade). De forma adicional, avaliar e comunicar quando da identificação de possíveis serviços e protocolos instalados e desnecessários nestes ativos;

Propor configurações seguras dos ativos corporativos (dispositivos de usuário final, incluindo portáteis e móveis, dispositivos de rede, dispositivos não computacionais/IoT e servidores) e software (sistemas operacionais e aplicações). Caso necessário, deverá apoiar e acompanhar as equipes de suporte técnico para a aplicação destas configurações seguras;

Propor ao INMETRO a aplicação de controles e medidas de segurança, baseadas em melhores práticas de mercado, como, por exemplo, o CIS Controls Versão 8, para aumentar a resiliência e proteção da Instituição contra ataques cibernéticos e atividades maliciosas que possam comprometer a confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados e ativos de TIC;

Conhecer e atender os normativos e políticas de segurança da informação do INMETRO, comunicando aos responsáveis quaisquer não conformidades identificadas;

Realizar a monitoração e atendimento dos chamados (tickets) abertos e solicitações realizadas pelos usuários finais;

Participar de reuniões técnicas sobre as soluções e produtos de segurança de TI do INMETRO, assim como em outras relacionadas aos projetos e necessidade que necessitam do envolvimento de profissionais da área de segurança da informação;

Realizar a abertura e o acompanhamento de chamados técnicos junto aos fabricantes e parceiros das soluções e produtos de segurança de TIC;

Comunicar aos responsáveis do INMETRO sempre que detectar alguma vulnerabilidade de segurança em um ativo corporativo e/ou de software que possam gerar um risco de comprometimento e/ou uso não autorizado;

Analisar de forma periódica os privilégios administrativos concedidos aos usuários da Instituição, buscando identificar não conformidades e/ou riscos do uso não autorizado;

Executar rotinas periódicas de validação da disponibilidade, integridade e de coleta de indicadores das soluções e produtos de segurança de TIC do INMETRO;

Monitorar e analisar atividades em redes, servidores, terminais, bancos de dados, aplicativos, sites e outros sistemas, procurando atividades anômalas que possam ser indicativas de um incidente ou comprometimento da segurança;

Propor ações de ações de conscientização em segurança da informação com base das atividades operacionais e rotineiras executadas, buscando assim reduzir a recorrência de incidentes e/ou dos riscos que possam comprometer os ativos corporativos e de software do INMETRO;

Apoiar na criação, implantação e melhoria dos processos de segurança da informação do INMETRO;

Analisar tecnicamente as solicitações de liberação/bloqueio de acessos ou alterações no ambiente computacional com impacto direto na segurança da informação do INMETRO e de acordo com o catálogo de serviços relacionado à segurança da informação, registrando o fundamento técnico para a sua aprovação ou reprovação;

Adotar práticas recomendadas de mercado para a gestão de credenciais/senhas administrativas e demais utilizadas pela área de segurança da informação;

Participar das atividades de tratamento de incidentes de segurança da informação, apoiando na contenção, erradicação e recuperação dos ativos corporativos e de software envolvidos;

Elaborar e manter atualizada a topologia física e lógica dos ativos de segurança da informação do INMETRO;

Analisar, remediar, conter e documentar os eventos de segurança da informação que foram transformados em um incidente de segurança da informação, atuando no processo de Gestão de Incidentes, obedecendo os principais frameworks e normas de gestão de incidentes de segurança da informação assim como as boas práticas de mercado;

Realizar outras atividades não descritas acima relacionadas a temática de segurança da informação;

5.2.4. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Banco de dados

Projetar, instalar, implantar, operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas, softwares e hardwares que compõem recursos e soluções relacionadas a bancos de dados do CONTRATANTE;

Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de banco de dados do contratante;

Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de banco de dados do contratante;

Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;

Acompanhar fornecedores caso necessário;

Registrar chamados para fornecedores das soluções;

Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente;

5.2.5. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de DevOps

Desenvolver scripts e ferramentas para automatizar processos de desenvolvimento, integração, implantação e operações;

Configurar e gerenciar pipelines de CI/CD para permitir a entrega rápida e contínua de software;

Utilizar ferramentas como Ansible, Chef, Puppet ou Terraform para gerenciar e provisionar a infraestrutura de maneira automatizada e consistente;

Configurar sistemas de monitoramento e análise de logs para identificar problemas rapidamente e garantir a integridade e desempenho do sistema;

Colaborar com equipes de segurança para garantir a implementação de práticas de segurança adequadas em todos os estágios do ciclo de vida do software;

Facilitar a colaboração entre equipes de desenvolvimento e operações, promovendo uma abordagem DevOps cultural e de trabalho em equipe;

Diagnosticar e solucionar problemas de infraestrutura, aplicativos e integrações rapidamente para minimizar o tempo de inatividade;

Identificar oportunidades de otimização de desempenho em toda a infraestrutura e aplicativos, visando aprimorar a eficiência operacional;

5.2.6. Requisitos do Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do INMETRO - Torre de Cloud

Criar e desenhar a arquitetura de nuvem para atender aos requisitos de negócios, garantindo escalabilidade, segurança e eficiência;

Escolher os serviços adequados de provedores de nuvem para atender às necessidades do projeto, considerando custo, desempenho e requisitos técnicos;

Desenhar e implementar práticas de segurança para proteger os dados e os recursos na nuvem;

Garantir que a arquitetura de nuvem seja otimizada para o melhor desempenho e eficiência, considerando custos e requisitos de carga de trabalho;

Planejar e executar migrações de sistemas existentes para a nuvem, garantindo uma transição suave e mínima interrupção;

Definir e implementar políticas de governança para garantir conformidade, custo adequado e gerenciamento eficaz dos recursos na nuvem;

Trabalhar em estreita colaboração com equipes de desenvolvimento, operações e segurança para garantir uma abordagem integrada e holística para projetos de nuvem;

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Veículo: Considerando que o Campus Xerém tem uma área total de 1.801.737,00 m^2 e área construída de 51.457,44 m^2 com 38 (trinta e oito) prédios, com atendimento de TI na maioria dos prédios e que o Inmetro não dispõe de frota de veículos. A pronta disponibilidade do atendimento de TI é fator muito importante para a boa prestação dos serviços de atendimento aos usuários e de gerenciamento da infraestrutura.

A empresa CONTRATADA deverá manter a disposição no Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho, em Xerém, 01 (um) veículo novo, "0 (zero) km", "primeiro uso", para transporte de materiais, equipamentos, ferramentas e instrumentos necessários para execução de todos os serviços de atendimento aos usuários e gerenciamento da infraestrutura de TIC do Instituto, sendo:

01 (um) veículo, modelo: mini furgão, cabine fechada, capacidade cúbica mínima de 3,3 m^3 e 650 kg de carga, combustível à gasolina e/ou álcool e/ou diesel e/ou elétrico.

O veículo será para utilização exclusiva de sua equipe no transporte de pessoal e equipamentos pelo Campus Xerém e/ou entre o Campus e o Escritório no Bacen, durante o período de funcionamento dessas unidades.

Todos os custos diretos e indiretos do veículo da CONTRATADA, como manutenção preventiva e corretiva, fornecimento de combustíveis e lubrificantes, eventuais pedágios, seguro DPVAT e seguros em geral, impostos, tais como IPVA, e multas, se houver, serão de responsabilidade da CONTRATADA, inclusive a responsabilidade pelo uso do veículo em acidentes e demais intercorrências.

A CONTRATADA deve designar para direção do veículo, colaboradores devidamente habilitados, reservando-se ao INMETRO o direito de IMPUGNAR, a qualquer tempo, aqueles que a seu juízo, não preencherem os requisitos exigíveis para o desempenho dos serviços pertinentes.

Na falta do veículo, a contratada deverá proceder sua substituição com veículo do mesmo porte, podendo ser usado, para a não interrupção do serviço. Nesses casos deverá ocorrer comunicação da contratada junto ao contratante quanto ao fato que irá gerar a falta do veículo. A contratada fica comprometida na aquisição de outro veículo em substituição ao que se encontra ausente.

Gestão de ativos de TIC da Contratante: caberá a contratada a gestão dos ativos de TIC do Inmetro em todas as suas unidades: Rio de Janeiro (Xerém, Bacen e Colocation), Rio Grande do Sul (SURRS), Goiás (SURGO) e Brasília (Sede da instituição); A contratada será responsável pela contabilização, implementação, manutenção e atualização desses recursos para o seu devido rastreamento e usabilidade; A contratada será responsável por todo o controle de equipamentos

físicos de TIC pertencentes a Instituição; A contratada será responsável pelo controle físico dos equipamentos que estejam armazenados em estoque na Instituição; A contratada deverá manter o rastreamento de todos os equipamentos de TIC pertencentes à toda a instituição. Deverá ser instalada ferramenta de inventário, baseada em código aberto, tanto de hardware quanto de software que possibilite o monitoramento contínuo desses equipamentos quando conectados à rede de computadores da contratante.

Manutenção, configuração e gestão da solução de ITSM atual pelo período de vigência contratual: A solução atual é baseada em CentOS, OTRS e MySQL. Demais configurações conforme anexo "Ferramenta de ITSM.pdf".

Implantação de ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM), com tecnologia *open source*, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato/demanda; Planejar, instalar, configurar e operar, em ambiente Linux, uma solução de monitoramento de infraestrutura de TI baseada em código aberto. A solução deverá ser configurada de forma segura (ex: TLS/SSL) e monitorar todos os ativos de TIC do INMETRO, em todas as unidades. A solução deverá prover interface gráfica (*dashboard*) para o gerenciamento da solução e dos alertas. Todos os softwares que fazem parte da solução deverão ser baseados em tecnologia de código aberto.

Implantação de ferramenta de SIEM, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato/demanda; Planejar, instalar, configurar e operar, em ambiente Linux, uma solução de gerenciamento e correlação de eventos de segurança (SIEM - *Security Information and Event Management*) baseada em tecnologia de código aberto. A solução deverá ser configurada de forma segura (ex: TLS/SSL) para receber os eventos dos ativos corporativos e de software do INMETRO, realizando a análise, detecção e alerta de possíveis anomalias. A solução deverá prover interface gráfica (*dashboard*) para o gerenciamento da solução e dos alertas. Todos os mecanismos para o recebimento, roteamento, pesquisa, extração e alerta dos eventos recebidos deverão ser configurados. Todos os softwares que fazem parte da solução deverão ser baseados em tecnologia de código aberto.

6.1. Requisitos de direitos autorais e propriedade intelectual

Os direitos de propriedade intelectual sobre qualquer documentação ou solução desenvolvida e implantada, decorrente da prestação do serviço, serão de propriedade da CONTRATANTE;

6.2. Requisitos Legais

A CONTRATADA não deverá possuir em seu quadro de pessoal empregado menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e de 16 (dezesseis) anos em qualquer trabalho, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, nos termos do inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal;

6.3. Requisitos do período de estabilização

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os chamados e seus níveis de serviço, poderão ser atingidos gradualmente, sem penalização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido contratualmente.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização;

6.4. Requisitos de integração

O acesso externo aos recursos de TIC da CONTRATANTE dar-se-á por meio de VPN (Virtual Private Network);

Adicionalmente, o ferramental necessário para proceder a execução do objeto desse Contrato, de forma remota, deverá ser fornecido pela CONTRATADA, sem custos adicionais para o INMETRO. Salienta-se que a CONTRATADA não precisará fornecer nenhum software para acesso remoto;

Os recursos para proceder com a execução contratual de forma remota não poderão interferir no Nível Mínimo de Serviço (NMS), no desempenho e na qualidade. Caso ocorra qualquer interferência, a CONTRATADA deverá imediatamente atuar na adequação dos recursos, sendo de sua total responsabilidade;

Serão disponibilizadas contas de usuário para que os profissionais da CONTRATADA possam fazer o acesso externo.

Os desktop/notebooks utilizados pelas equipes remotas deverão ser equivalentes em configuração ao computadores utilizados pela CTINF com sistemas operacionais Microsoft e antivírus atualizados e suportados pelos respectivos fabricantes. Entende-se como atualizados e suportados a possibilidade de aplicação de todos os patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes, assim como a abertura de chamados técnicos com estes caso seja necessário;

A CONTRATANTE não é responsável pelo fornecimento de licenças ou equipamentos às equipes remotas, não podendo ser responsabilizada legalmente por qualquer irregularidade. A CONTRATADA será penalizada pelo descumprimento deste requisito.

6.5. Requisitos de segurança da informação

A CONTRATADA deverá manter sob sigilo as informações e comunicações de que tiver conhecimento, abstendo-se de divulgá-las, garantindo o sigilo e a inviolabilidade dos dados, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações;

A CONTRATADA deverá atender ao disposto na Política de Segurança da Informação (POSIN) e demais normas integrantes;

Compete à CONTRATANTE dar ciência à CONTRATADA da POSIN e demais normas do INMETRO;

Compete à CONTRATADA garantir que todos os profissionais que tiverem acesso ao ambiente computacional da CONTRATANTE assinem o Termo de Responsabilidade e Sigilo;

A CONTRATADA não poderá armazenar consigo qualquer documento técnico que contemple configurações aplicadas nos equipamentos implantados na rede da CONTRATANTE;

A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE todas as senhas utilizadas para a configuração dos equipamentos, as quais deverão ser alteradas pela CONTRATANTE com o apoio técnico da CONTRATADA, logo após o encerramento do contrato;

A CONTRATADA deverá prover segurança de acesso aos recursos da CONTRATANTE que estiverem sob sua guarda;

Os recursos de TI da CONTRATANTE não poderão ser utilizados pela CONTRATADA ou seus prepostos para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação;

A CONTRATADA deverá guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com o INMETRO, abstendo-se de divulgá-los a terceiros sob qualquer pretexto, a menos que prévia e formalmente autorizada pela CONTRATANTE;

A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação;

A CONTRATADA deverá respeitar as normas de segurança estabelecidas pela CONTRATANTE durante a realização de atividades no ambiente desta. Essa sujeição não caracteriza qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE;

Sempre que possível e recomendável, deverão ser adotadas as versões mais recentes dos softwares básicos do ambiente da CONTRATANTE.

6.6. Requisitos de recursos humanos e de atendimento aos indicadores

Os recursos humanos envolvidos na execução dos serviços serão de **gerenciamento exclusivo da empresa CONTRATADA;**

A CONTRATADA responsabilizar-se-á pela admissão, administração, coordenação e avaliação dos técnicos necessários à prestação dos serviços desta contratação, obrigando-se também por todos os tributos, impostos, encargos (trabalhistas ou não), incluindo toda e qualquer verba rescisória, além de todas as taxas que se apliquem ao seu ramo de atuação;

O INMETRO disponibilizará espaço físico para acomodação dos profissionais da CONTRATADA.

O Serviço de atendimento aos usuários através da Central de Serviços de TIC deverá ser prestado essencialmente na modalidade presencial. Excepcionalmente e de comum acordo entre as partes, serão permitidos atendimentos remotos. Os fatores que levaram a essa decisão, são o tamanho geográfico das unidades do Inmetro e a presença da Alta Direção em todas as unidades. O atendimento presencial dos usuários finais também se mostrou mais eficiente durante a execução do contrato atual.

O Serviço de Operação e Gerenciamento da Infraestrutura de TIC do Inmetro deverá ser prestado essencialmente na modalidade remota. A atividade presencial será requerida pelo menos uma vez por semana ou a critério da contratante, a título de melhor integração das equipes e conhecimento do parque computacional do Instituto.

Conforme item 10.7.2.7. da Portaria SGD/ME nº 1.070, e considerando que não se trata de alocação de posto de trabalho, admite-se o compartilhamento simultâneo de perfis profissionais entre contratos, desde que não haja prejuízo ao cumprimento dos níveis mínimos de serviços e não sejam executadas atividades utilizando-se recursos de TI da CONTRATANTE.

Salienta-se que os atendimentos deverão ocorrer dentro do NMS definido para cada serviço dos catálogos. Cabendo negociação de NMS, entre o preposto e a gestão contratual, quando um serviço não for passível de atendimento dentro do NMS definido;

6.7. Requisitos de indicadores

Conforme determina a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de julho de 2023, relaciona-se a seguir o conjunto mínimo de indicadores proposto pautado no incentivo para a redução de ocorrências que impactam o negócio do contratante e também incentivem a boa prestação dos serviços contratados:

a) Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 (oito) horas

- Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.
- **Meta a cumprir: >=95%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%):(Total de chamados atendidos dentro do prazo / Total de chamados abertos no período) x 100
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;
- Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato;
- Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND01	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 horas >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas

b) Disponibilidade de um ambiente/serviço

- Finalidade: Apurar a disponibilidade do ambiente durante o período especificado.
- **Meta a cumprir: >=95%**
- Instrumento de medição: NAGIOS e/ou outra ferramenta de monitoração
- Forma de acompanhamento: Ferramenta
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): ((Horas Totais de Funcionamento no Período + Horas de Manutenção Preventiva + Horas Indisponíveis Justificadas) / Horas Totais no Período) x 100. <Deve-se considerar a média aritmética ou ponderada das disponibilidades de cada ativo /serviço.>

- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,2 ponto por ambiente/serviço
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND02	Disponibilidade mensal do ambiente de servidores >= 95%	0,2	Servidores
IND03	Disponibilidade mensal do ambiente de redes >= 95%	0,2	Redes
IND04	Disponibilidade mensal do ambiente de segurança >= 95%	0,2	Segurança
IND05	Disponibilidade mensal do ambiente de banco de dados >= 95%	0,2	Banco de dados

c) Eficácia no tratamento de chamados (requisições, incidentes e incidentes de segurança)

- Finalidade: Apurar a eficácia do contratado na resolução de chamados
- **Meta a cumprir: >=95%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / Total de chamados atendidos x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>.
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;
- Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;
- Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND06	Eficácia no tratamento de chamados >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas

d) Satisfação dos usuários

- Finalidade: Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado
- **Meta a cumprir: >=85%**
- Instrumento de medição: OTRS. A pesquisa de satisfação deve ter uma aderência mínima de 10%, calculada através da divisão da quantidade total de pesquisas enviadas pela quantidade total das pesquisas respondidas.
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Média das notas obtidas) / (Nota máxima da avaliação)
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,2 ponto
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND07	Satisfação dos usuários >=85%	0,2	Todas

e) Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento

- Finalidade: Aferir a cobertura dos padrões de atendimento registrados na base de conhecimento
- **Meta a cumprir: >=30%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: A partir do segundo de ano de contrato, a meta será de >=50%.

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND08	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento >=30%	0,1	Todas

f) Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos

- Finalidade: Aferir o tempo de tratamento dos chamados abertos pelos usuários
- **Meta a cumprir: >=95%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem

- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados abertos no período e primeiro tratamento em até 30 minutos / total de chamados abertos no período) x 100
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Quando nível mínimo de serviço for entre 90% e 94,99%, perda de 0,1 de ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for entre 85% e 89,99%, perda de 0,3 ponto;
- Quando nível mínimo de serviço for inferior a 85%, perda de 0,5 ponto e a contratada estará passível de advertência;
- Sanções: No caso de SLA inferior a 85% por dois ou mais meses seguidos, a contratada estará passível de inexecução contratual;
- Observações: sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND09	Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Central de Serviço

g) Índice de ineficácia de resolução

- Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 3 dias após a sua conclusão
- **Meta a cumprir: <=4%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Total de reaberturas de demandas em até 3 dias após a conclusão / Total de demandas concluídas) x 100
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND10	Índice de ineficácia de resolução <=4%	0,1	Todas

h) Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses

- Finalidade: Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado
- **Meta a cumprir: <=10%**
- Instrumento de medição: Fichas de admissão/demissão
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais alocados nos últimos 3 meses) x 100
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,1 ponto
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses <=10%	0,1	Todas

i) Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços

- Finalidade: Apurar a percentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I e nível II da Central de Serviços
- **Meta a cumprir: >=60%**
- Instrumento de medição: OTRS
- Forma de acompanhamento: Amostragem
- Periodicidade: Mensal
- Mecanismo de cálculo (%): (Total de chamados atendidos pelo Nível I e Nível II da Central de Serviços / Total de chamados atendidos pela Central de Serviços) x 100 <Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução>
- Início da vigência: Inicio do contrato
- Faixa no ajuste no pagamento: Se inferior a meta, perda de 0,3 ponto
- Sanções: Se falhar neste indicador três vezes por semestre, a contratada estará passível de inexecução parcial do contrato.
- Observações: Sem observações

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND12	Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços >=60%	0,3	Central de Serviço

TABELA DE INDICADORES

Sigla	Indicador	Pontos perdidos por inobservância	Torre de serviço
IND01	Quantidade de chamados atendidos dentro do prazo de SLA de 8 horas >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas
IND02	Disponibilidade mensal do ambiente de servidores >= 95%	0,2	Servidores
IND03	Disponibilidade mensal do ambiente de redes >= 95%	0,2	Redes
IND04	Disponibilidade mensal do ambiente de segurança >= 95%	0,2	Segurança
IND05	Disponibilidade mensal do ambiente de banco de dados >= 95%	0,2	Banco de dados
IND06	Eficácia no tratamento de chamados >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Todas
IND07	Satisfação dos usuários >=85%	0,2	Todas
IND08	Índice de vinculação da resolução de requisições de serviço à base de conhecimento >=30%	0,1	Todas
IND09	Primeiro tratamento dos chamados em até 30 (trinta) minutos >=95%	entre 90% e 94,99% = 0,1 entre 85% e 89,99% = 0,3 inferior a 85% = 0,5	Central de Serviço
IND10	Índice de ineficácia de resolução <=4%	0,1	Todas

IND11	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses <=10%	0,1	Todas
IND12	Índice de chamados atendidos no Nível I e II da Central de Serviços >=60%	0,3	Central de Serviço

6.7.1. O Inmetro ainda não adota totalmente o conceito de **DevOps** ou **DevSecOps**, nem possui razoável grau de automação em sua infraestrutura, por isso não serão adotados níveis de serviços complementares com vistas a assegurar mais agilidade e qualidade nas operações de *deployment*, mudanças ou testes. Dessa forma, não serão utilizados os seguintes indicadores:

a) Tempo de **deployment;**

b) Taxa de falhas de **deployments;**

c) Taxa de **deployments** realizados por meio de **Deployment Pipeline** (DP) definidos;

d) Tempo de recuperação de **deployment;**

e) Tempo médio de implementação de uma mudança;

f) Taxa de Cobertura de testes;

g) Taxa de implantação de controles de segurança;

6.7.2. O Inmetro não tem URA - Unidade de Resposta Audível ou sistema de gravação de chamadas, sendo a maioria de seus chamados realizados por e-mail ou pelo portal. Dessa forma, não serão utilizados os seguintes indicadores relativos a chamadas telefônicas:

a) Índice de chamadas telefônicas abandonadas;

b) Tempo médio na fila de espera;

c) Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos;

6.7.3. No cálculo de indicadores que possuam principal fator a disponibilidade, a apuração dos resultados deverá desconsiderar períodos de indisponibilidades justificados, tais como:

a) Períodos de interrupção previamente acordados com o contratante;

b) Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica);

c) Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis ou de força maior (exemplo: desastres naturais, enchentes, terremotos ou calamidade pública);

d) Falhas da infraestrutura que não aquela sob a responsabilidade do contratado;

e) Falhas em serviços ou ativos de TIC que tenham sido causadas pela ação de servidores ou colaboradores do contratante não relacionados ao contratado;

f) Outras eventualidades ocorridas durante a execução contratual mediante justificativa devidamente fundamentada do contratado

6.8 Requisitos de termos de serviço

Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 10% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA.

Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontos perdidos por inobservância
TS01	Permitir a presença de profissional sem crachá e/ou uniforme nos locais onde há prestação de serviço para a CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS02	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS03	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS04	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS05	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

TS06	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores /metas de níveis mínimos de serviços por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado identificada	1 ponto
TS07	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS08	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência identificada	0,5 ponto
TS09	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante na execução das atividades contratuais	Por ocorrência identificada	0,5 ponto
TS10	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS11	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS12	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS13	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS14	Deixar de comunicar a CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS15	Deixar de cumprir as Normas e Políticas de Segurança de TI do Inmetro.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

TS16	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	0,1 ponto
TS17	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS18	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS19	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS20	Deixar de operar e monitorar os ativos de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes em ambiente de produção.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS21	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS22	Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência identificada	0,2 ponto
TS23	Deixar de participar de reunião e/ou convocação solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS24	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas da CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto por dia incompleto que exceder as 24 horas
TS25	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS26	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

TS27	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	1 ponto
TS28	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência identificada	2 pontos
TS29	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pela CONTRATANTE	Por ocorrência identificada	0,1 ponto
TS30	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE	Por ocorrência identificada	0,3 ponto
TS31	Deixar de manter, configurar e fazer a gestão da solução de ITSM atualmente em uso no Inmetro	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS32	Deixar de manter veículo disponivel no Campus Xerém ou apresentar veículo fora das condições solicitadas	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS33	Deixar de implantar ferramenta de SIEM, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato /demanda	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS34	Deixar de implantar ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TI (ITIM), com tecnologia open source, no prazo de 12 (doze) meses a partir do início do contrato/demanda	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS35	Deixar de executar a Gestão de Ativos de TIC da Contratante conforme solicitado	Por mês de atraso cumulativamente	0,1 ponto
TS36	Deixar de atender aos requisitos de integração, tais como, manter windows e antivirus atualizado nas estações remotas	Por ocorrência identificada	0,1 ponto

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

6.9. Requisitos para cômputo do valor para pagamento e metodologia do cálculo

A Gestão e/ou Fiscalização Contratual, executarão a AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PELA CONTRATADA, com base nos critérios a seguir:

O indicador será a “Nota Mensal de Avaliação” (NMA). A finalidade deste indicador será a de permitir que a Gestão e/ou Fiscalização Contratual afiram objetivamente o nível de conformidade do serviço prestado pela CONTRATADA;

A NMA (Nota Mensal de Avaliação) será utilizada para aferir a necessidade de adequação de pagamento para os itens remuneráveis por "valor fixo mensal" ou "unidade". A meta a ser cumprida pela CONTRATADA será a obtenção de uma Nota Mensal de Avaliação (NMA) maior ou igual a 9,7;

O instrumento de medição utilizado será baseado no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual;

O procedimento de fiscalização do serviço prevê que, uma vez verificada a incidência da CONTRATADA nas situações previstas, deverão ser descontados os pontos correspondentes;

A apuração dar-se-á com periodicidade mensal, após o encerramento de cada mês;

O mecanismo de cálculo da Nota Mensal de Avaliação (NMA) será a partir da fórmula: NMA = 10 - ∑ pontos_perdidos;

Os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e os Termos de Serviço serão avaliados a partir do início de vigência deste Contrato, respeitados o período de estabilização;

O cômputo da NMA deverá considerar os seguintes indicadores: indicadores de Níveis Mínimos de Serviço (INDXX) e indicadores de Termos de Serviço (TSXX).

A adequação do pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas, dar-se-á de acordo com a Nota Mensal de Avaliação (NMA) obtida pela CONTRATADA, considerando os critérios definidos a seguir:

Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,7 e maior ou igual a 9,5 sujeitará a CONTRATADA a simples notificação;

Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 9,5 e maior ou igual a 8,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -2% (menos dois por cento) no valor do pagamento devido no período;

Nota Mensal de Avaliação (NMA) menor que 8,0 e maior ou igual a 6,0 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -5% (menos cinco por cento) no valor do pagamento devido no período;

Nota Mensal de Avaliação (NMA) abaixo de 6 sujeitará a CONTRATADA à adequação de -10% (menos dez por cento) no valor do pagamento devido no período;

Poderá ser objeto de proposição de sanção administrativa de inexecução contratual a obtenção de NMA inferior a 6,0 de forma reiterada;

O limite máximo de glosas no pagamento mensal à CONTRATADA será de 10% (dez por cento).

Fórmula do NMA = 10 - ∑ pontos_perdidos

NMA - Nota Mensal de Avaliação	Adequação no pagamento
<=9,7 e >=9,5	Simples notificação
<=9,5 e >=8,0	-2% (menos dois por cento)
<=8,0 e >=6,0	-5% (menos cinco por cento)
<=6,0	-10% (menos dez por cento)

6.10. Requisitos relacionados à requisição de demandas

O instrumento para requisição de demandas será o chamado;

Quando da abertura de chamados, ainda que a solução/serviço relacionado à demanda tenha garantia ou suporte de terceiros, a empresa CONTRATADA em razão desta contratação não poderá se furtar a realizar o atendimento, desde que previsto no seu catálogo de serviço;

Salienta-se que os chamados devem estar relacionados aos serviços existentes nos catálogos de serviços bem como à toda plataforma tecnológica apresentada no inventário de ativos de TI. Sendo que a visibilidade completa do ambiente computacional, coberto por este contrato, se dá a partir do inventário de ativos de TI e serviços elencados no catálogo de serviços. Caso algum recurso de TI (solução/hardware/software/aplicativo) não esteja no inventário de ativos de TI, mas tenha serviço no catálogo relacionado ao recurso, este deverá ser entendido como item que compõe a arquitetura tecnológica do INMETRO a ser atendida por esta contratação;

6.11. Requisitos para Classificação da prioridade das solicitações

As solicitações, incidentes e requisições serão classificadas de acordo com sua criticidade e disponibilidade;

Criticidade: mensura a relevância de determinado recurso (link de internet, servidores de rede, switches, sistemas, etc.) ou aplicação para o correto andamento do negócio;

Disponibilidade: qualifica a situação do recurso ou aplicação de TIC que gerou a motivação para o chamado (a ser definido pelo atendente de primeiro nível quando da abertura do chamado);

a) Criticidade:

Baixa: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não chegam a paralisar os negócios, afetando principalmente o usuário que reportou o problema sem afetar significativamente o trabalho de outros usuários do órgão;

Média: Representa os casos de recursos ou aplicações de TIC que, uma vez afetados, não paralisam o negócio do órgão de forma direta, mas podem afetá-lo substancialmente se as causas de seus problemas não forem sanadas com agilidade;

Alta: Representa os casos de equipamentos ou aplicações que, uma vez afetados, podem paralisar atividades críticas para o andamento do negócio do órgão.

b) Disponibilidade:

Disponível: São os casos em que o recurso ou aplicação se encontra em funcionamento, apesar de apresentar problemas operacionais. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações com performance afetada sem, contudo, impossibilitar sua utilização pelo usuário final;

Parcialmente Disponível: São os casos em que determinado recurso ou aplicação tem parte de suas funcionalidades indisponíveis, porém sem afetar a utilização do recurso como um todo. Enquadram-se nesta classificação os casos de aplicações que tem parte de suas funcionalidades afetadas, porém sem impactar o negócio significativamente;

Indisponível: São os casos em que recursos ou aplicações de TIC estão completamente indisponíveis para seu(s) usuário(s), que não conseguem efetuar nenhuma operação no recurso ou aplicação em questão.

A severidade representa correlação entre criticidade e disponibilidade, conforme disposição da matriz abaixo:

Disponibilidade/ Criticidade	Disponível	Parcialmente Disponível	Indisponível
Alta	Severidade 2	Severidade 1	Severidade 1
Média	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 1
Baixa	Severidade 3	Severidade 2	Severidade 2

6.12. Requisitos de contagem dos prazos

Os níveis mínimos de serviço (NMS) serão computados em horas úteis, exceto para os casos abaixo:

Indisponibilidade parcial ou total do ambiente;

Ações voltadas para conter ataques cibernéticos;

Ações relacionadas ao vazamento de informações e violações de privacidade;

Situações que impactem negativamente o serviço dos usuários de forma massiva;

Nas exceções acima elencadas, o NMS será baseado em horas corridas.

6.13. Requisitos de capacidade técnico-profissional e experiência

A CONTRATADA deverá possuir na equipe que atuará na execução técnica do Contrato, profissionais capacitados e treinados nas respectivas áreas temáticas, onde cada profissional deverá possuir os requisitos abaixo elencados.

A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

A CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas.

Perfil Profissional	Formação	Tipo	Experiência Profissional
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Nível Médio Completo	Júnior	1 ano
		Pleno	2 anos
		Sênior	3 anos
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Nível Superior Completo		3 anos

Perfil Profissional	Formação	Tipo	Experiência Profissional
Administrador de banco de dados	Nível Superior Completo	Sênior	5 anos
Analista de redes e comunicação de dados	Nível Superior Completo	Pleno	3 anos
		Sênior	5 anos
Administrador em segurança da informação	Nível Superior Completo	Pleno	3 anos
		Sênior	5 anos
Analista de sistemas de automação	Nível Superior Completo	Sênior	3 anos
Administrador de sistemas operacionais	Nível Superior Completo	Pleno	3 anos
		Sênior	5 anos
Especialista em Cloud	Nível Superior Completo	Sênior	5 anos
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Nível Superior Completo		5 anos

Perfil Profissional	Exigências
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	Experiência comprovada em: - em atividade de suporte técnico e/ou help desk ou equivalente; - atendimento aos usuários de TI; - em ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 10 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office; - atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; - conhecimentos básicos em redes de computadores, crimpagem e cabeamento;
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificação profissional ITIL Foundation V3;
Administrador de banco de dados	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificado Microsoft SQL Server, ou equivalente que certifiquem habilidades no desenvolvimento, implementação e administração de bancos de dados SQL Server;

	Certificado Oracle Certified Professional (OCP) versão 12 ou superior;
Analista de redes e comunicação de dados	Ter concluído curso superior na área de TIC; Para Pleno: Experiência comprovada na administração de redes de grande porte; Curso CCNA ou equivalente, concluído ou a concluir no prazo de 12 meses a partir da assinatura do contrato; Para Sênior: Experiência prévia na função em redes de grande porte; Curso CCNA ou equivalente, concluído;
Administrador em segurança da informação	Para todos os perfis, ter concluído um curso superior e/ou pós-graduação na área de TIC e, pelo menos, 80 horas em curso(s) relacionado(s) à Segurança da Informação. Para o perfil Pleno, adicionalmente possuir uma certificação baseada na ISO/IEC 27001 ou ISO/IEC 27002. Para o perfil Sênior, adicionalmente possuir uma certificação de Etihical Hacking, Pentest ou similar.
Analista de sistemas de automação	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função;
Administrador de sistemas operacionais	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Sênior: Certificação profissional em Microsoft (MCS / MCP / MVP) ou Certificação profissional VMware (VCTA / VCP / VCAP / VCDX) ou Certificação profissional de Linux (LPIC I / LPIC II / RHCD, RHCA)
Especialista em Cloud	Ter concluído curso superior na área de TIC; Experiência prévia na função; Certificados de cursos de no mínimo 40h em: AWS, Azure, GCP, OCI ou Cloud+;
Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	Experiência prévia na função de pelo menos 5 (cinco) anos; Certificação profissional ITIL Foundation V3; Certificação Scrum Master;

Forma de comprovação do tempo de serviço:

Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.

Documentos comprobatórios das certificações.

6.14. Requisitos de implantação e migração

A implantação desta contratação será realizada em data a ser definida em comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

6.15. Requisitos sociais e culturais

Os profissionais da CONTRATADA, que venham ocasionalmente a atuar nas dependências do INMETRO, deverão trajar-se de maneira adequada ao ambiente de trabalho e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e seus usuários.

6.16. Requisitos de qualificação técnica

A CONTRATADA deverá apresentar atestados de capacidade técnico-operacional, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove o desempenho de atividades compatíveis com as previstas no objeto da licitação e/ou fornecimento de soluções semelhantes aos especificados pela CONTRATANTE.

O(s) atestado(s) de capacidade técnico-operacional deverá(ão) conter:

a) Nome da empresa ou órgão que forneceu o atestado;

b) Descrição detalhada do serviço prestado;

c) Manifestação expressamente positiva acerca da qualidade dos serviços prestados pelo interessado; e

d) Endereço e identificação completos do responsável pela emissão do atestado com nome, função e telefone para solicitação de informações adicionais.

Para comprovar requisitos como capacidade, quantidade e tecnologias utilizadas, a licitante poderá utilizar o somatório de atestados.

No caso de atestado(s) fornecido(s) por empresa privada, não será(ão) aceito(s) aquele(s) emitido (s) pelo próprio interessado ou por empresa(s) pertencente(s) ao mesmo grupo empresarial, sendo considerado como pertencente(s) ao mesmo grupo empresa(s) controlada(s) pela licitante ou que tenha(m), pelo menos, uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da(s) empresa(s) emitente(s) e da empresa licitante.

Em linha com o Acórdão nº 1214/2013-Plenário do TCU, a licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da licitante e local em que foram prestados os serviços.

A LICITANTE para fins de habilitação técnico-operacional deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnico-operacional, que comprove(m) a execução de serviço similar ao especificado. Na descrição deverão conter informações que permitam o entendimento dos trabalhos realizados, bem como aferir o grau de sua compatibilidade com o serviço licitado.

Atendimento a usuários e suporte técnico, níveis N1, N2 e N3 para ambiente com pelo menos 1.000 (mil) usuários;

Administração de Central de Serviços de TIC para ambiente com pelo menos 1.000 (mil) usuários;

Administração de ambiente com práticas DevOps, contendo cluster, conteiner kubernetes, CI/CD, etc;

Administração, suporte e otimização de ambiente de virtualização VMware vSphere Enterprise versão 6.5 ou superior com pelo menos 200 (duzentas) máquinas virtuais Windows e Linux, com serviços de alta disponibilidade, tolerância a falhas e replicação;

Administração e suporte de ambiente na plataforma Oracle Database Server RAC versão 12 ou superior, com Dataguard;

Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e tuning à banco de dados Microsoft SQL Server versão 2000, 2003, 2008 ou superior em ambiente tecnológico com volume igual ou superior a 35 (trinta e cinco) instâncias de banco de dados administradas e suportadas simultaneamente;

Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e tuning à banco de dados MySQL e PostgreSQL;

Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Microsoft Windows Server 2000, 2003, 2008 e 2012 para ambientes de rede com pelo menos 1.000 (mil) estações de rede e controladores de domínio redundantes e geograficamente distribuídos;

Administração, suporte técnico, instalação, configuração, performance e otimização de ambiente Linux Ubuntu e CentOS;

Administração e suporte para servidores Microsoft Exchange Server 2010 ou superior, implementados em alta-disponibilidade e geograficamente distribuídos, utilizando Cluster Database Availability Group (DAG), Hub/Edge Transport e CAS Array, com pelo menos 1.000 (mil) caixas postais;

Administração e suporte de equipamentos de rede e solução WIFI, em ambientes com no mínimo 1.000 (mil) nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede);

Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 400 (quatrocentos) TB de espaço total, em ambientes distribuídos, utilizando sistema operacional NetApp Data ONTAP, com no mínimo 20 (vinte) LUNs criadas, contendo cluster (s) de controladoras e conexão de rede do tipo Storage Area Network (SAN);

Administração, suporte, instalação, configuração e manutenção de Firewall de Nova Geração (NGFW), com tecnologias compatíveis com App-ID, User-ID e SSL decryption, em ambientes geograficamente distribuídos, com recursos integrados de Filtros de conteúdo WEB e VPN (Virtual private network);

Administração, suporte, instalação, configuração e manutenção de solução de messaging gateway (antispam) e proteção de endpoint (antivirus) de pelo menos 1000 estações, em ambientes geograficamente distribuídos;

Administração e suporte a servidores WEB e servidores de aplicação, baseados em pelo menos duas das seguintes tecnologias: IIS, Apache, Tomcat e Jboss, com pelo menos 50 (cinquenta) sistemas e ou portais hospedados;

Administração de ambiente de nuvem, em grandes players de mercado, por pelo menos 1 (um) ano;

6.17. Requisitos ambientais

A CONTRATADA deverá seguir os requisitos definidos nos Guias de Licitações Sustentáveis da Advocacia Geral da União (AGU) - Guia Nacional de Licitações Sustentáveis - NESLIC e Guia Prático de Licitações Sustentáveis - 5ª Edição – disponíveis em https://www.gov.br/agu/pt-br /composicao/cgu/cgu/guias/gncs_082022.pdf.

6.18. Requisitos de vistoria

Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, é FACULTATIVO que a LICITANTE realize vistoria nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 09 às 15 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (21) 2145-3535 ou pelo e-mail ctinf@inmetro.gov.br. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se por 5 (cinco) dias úteis.

6.19. Requisitos de reunião inicial

Deverá ser realizada uma reunião inicial com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Termo de Referência e seus Anexos e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, a Equipe de Fiscalização do Contrato, membro(s) da equipe técnica do INMETRO, o Representante Legal e o Preposto da CONTRATADA.

A reunião realizar-se-á de maneira remota ou presencialmente em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Contrato.

6.20. Requisitos temporais

A prestação dos serviços deverá ser realizada das 7h até as 20h diariamente, nos dias de semana. A contratada deverá atender durante o horário funcionamento das unidades do Inmetro e estar disponível para atendimentos extraordinários dentro da janela acima citada. A prestação dos serviços de implantação, migração, testes e outros, em ambiente de produção ou não, será

realizada normalmente das 17h às 20h. Para outros tipos de atendimento tais como casos de urgência, ataques cibernéticos, incidentes, mudanças planejadas ou não e demais situações que requeiram atuação fora do horário estipulado, a contratada deverá prestar o serviço em qualquer horário e dia, inclusive, aos sábados, domingos e feriados. Estima-se um tempo médio mensal de 96 horas de atividade planejadas ou não, fora do horário estipulado.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

A metodologia adotada pela equipe de planejamento da contratação para estimar a demanda foi a seguinte:

Levantou-se o quantitativo de profissionais que atuam na prestação de serviços atual (34 profissionais), incluindo o perfil de cada um, cuja informação está presente na planilha "Estimativa Inmetro.xls", aba "RH atual";

Levantou-se todos os serviços do catálogo de serviços de TI, planilha "Catalogo Inmetro.xls";

Levantou-se a quantidade de chamados ao longo de 5 anos, distribuídos pelos serviços do catálogo de serviços de TI, planilha "Volumetria Inmetro.xls";

Ano	Quantidade total de chamados
2019 (Dez)	583
2020	27.143
2021	26.801
2022	25.257
2023	25.123
2024 (Jan-Fev)	4.120

Identificou-se o que está sendo solicitado a mais nesta contratação e foi levantada a quantidade e perfis profissionais, de forma a atender as demandas adicionais conforme planilha "Estimativa Inmetro.xls", aba "RH Complementar Justificado".

Destaca-se que atualmente, 34 (trinta e quatro) profissionais atuam na prestação dos serviços, não são 34 perfis profissionais, e que estão sendo solicitados 44 (quarenta e quatro) profissionais nesta contratação, e não são 44 perfis profissionais.

A Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação do Inmetro tem atuação nas seguintes localidades:

Unidade	Endereço	Horário de atendimento
Campus Dr. Armênio Lobo da Cunha Filho (Campus Xerém)	Av. Nossa Senhora das Graças, 50, Vila Operária, Xerém, Duque de Caxias, RJ, CEP 25250-020	08h as 17h
Ambiente *Colocation*	CIRION TECHNOLOGIES DO BRASIL Av. Pedro II, 329, São Cristóvão, Rio de Janeiro, RJ	24h

Escritório (RJ)	Av. Presidente Vargas, 730, 7º andar, Centro, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20071-000	08h as 18h
Brasília (Sede)	Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 985, 1º andar, Brasília, DF, CEP 70610-410	08h as 18h
S U R G O - Superintendência de Goiás	Rua 148, s/nº, Setor Sul, Goiânia, GO, CEP 74170-110	08h as 17h
S U R R S - Superintendência do Rio Grande do Sul	Av. Berlim, nº 627, São Geraldo, Porto Alegre, RS, CEP 90240-581	08h as 17h

Eventualmente, poderão ser necessários atendimentos nas seguintes localidades:

Unidade	Endereço	Horário de atendimento
SURGO - GEBRA	Setor de Indústrias Gráficas, Quadra 1, Lote 985, Sala 102, Brasília, DF, CEP 70610-410	08h as 17h
SURGO - GEANA	Av. Daia, Qd 8, Módulo 3, Anápolis, GO, CEP 75132-120	08h as 17h
SURRS - GERSM	Rua Coronel Ernesto Becker, 1806, Nossa Senhora do Rosário, Santa Maria, RS, CEP 97010-140	08h as 17h
SURRS - GERCX	Rua Vereador Mário Pezzi, 880, Sala 06, Centro, Caxias do Sul, RS, CEP 95084-180	08h as 17h
SURRS - GERPF	Rua Antônio Araújo, 1151, Salas 05 e 06, Centro, Passo Fundo, RS, CEP 99010-220	08h as 17h
SURRS - Posto de fiscalização PF	Rua Álvares Cabral, 1000, Vila Petrópolis, Passo Fundo	08h as 17h
SURRS - GERPE	Rua General Osório, 1221, Centro, Pelotas, RS, CEP 96020-000	08h as 17h
SURRS - GERSA	Travessa João Meller, 44, Castelarim, Santo Ângelo, RS, CEP 98804-560	08h as 17h
	REFAP PETROBRAS - Refinaria Alberto Pasqualini -	

SURRS - Posto de fiscalização Canoas	Av. Getúlio Vargas, 11001, Brigadeira, Canoas, RS, CEP 92420-221	08h as 17h

Tabela de Profissionais que atualmente realizam o serviço

Local da Prestação	CBO de Referência	Código de Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quant. Profissionais
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	2
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	3
Rio de Janeiro	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1
Rio de Janeiro	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	1
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	4
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-01	Administrador em segurança da informação - Júnior	1
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação - Sênior	1
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-01	Analista de redes e comunicação de dados Júnior	1
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	1
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	2
	2123-5	ABD-02	Administrador de banco de dados Pleno	1

Rio de Janeiro				
Rio de Janeiro	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	1
Rio de Janeiro	21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Rio de Janeiro				**24**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Porto Alegre	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Porto Alegre	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	1
Porto Alegre	2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	1
Porto Alegre	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1
Porto Alegre	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	1
Porto Alegre				**6**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Goiânia	2123-15	ASO-02		2

			Administrador de sistemas operacionais Pleno	
Goiânia				**2**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Brasília	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	1
Brasília	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Brasília				**2**
			TOTAL DE PROFISSIONAIS	**34**

Na tabela abaixo justifica-se a necessidade de cada profissional adicional. Salienta-se que o escopo da prestação do serviço aumentou: a equipe atual era reduzida em diversas torres de serviço, contando as vezes com um único profissional para determinada função. A quantidade de tarefas também se mostrou grande para o quantitativo de colaboradores, o que não deixava espaço para gestão, planejamento e inovação. Dessa forma procurou-se duplicar recursos que eram unitários, melhorar equipes deficitárias e trazer novas competências que faziam falta na gestão do ambiente computacional do Inmetro.

Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**	**Justificativa**
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	0	Não houve mudança.
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	0	Não houve mudança.

Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	1	Aumento na capacidade de atendimento de campo Sênior.
Rio de Janeiro	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	Aumento na capacidade de gestão da Central de serviços.
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	0	Não houve mudança.
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	Aumento na capacidade de suporte da torre de servidores.
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	0	Aumento da maturidade profissional, mudando de junior para pleno.
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	1	Aumento na capacidade de suporte da torre de segurança da informação.
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	0	Aumento da maturidade profissional, mudando de junior para pleno.
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Senior	0	Não houve mudança.
Rio de Janeiro	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	0	Aumento da maturidade profissional, mudando de pleno para sênior.

Rio de Janeiro	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	1	Apoio na implantação de DevOps.
Rio de Janeiro	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	1	Apoio na implantação de tecnologias de nuvem.
Rio de Janeiro	21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	0	Não houve mudança.
Rio de Janeiro				**6**	
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**	**Justificativa**
Porto Alegre	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	0	Não houve mudança.
Porto Alegre	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	1	Aumento na capacidade de suporte sênior da torre de banco de dados.
Porto Alegre	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	0	Não houve mudança.
Porto Alegre	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	1	Aumento na capacidade de suporte sênior da torre de servidores.
Porto Alegre	2124-10	ARED-03		0	Não houve mudança.

			Analista de redes e comunicação de dados Sênior		
Porto Alegre				**2**	
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**	**Justificativa**
Goiânia	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	1	Aumento na capacidade e maturidade de atendimento de campo sênior.
Goiânia	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	0	
Goiânia				**1**	
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**	**Justificativa**
Brasília	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	1	Aumento na capacidade e maturidade de atendimento de campo sênior.
Brasília	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	0	Não houve mudança.
Brasília				**1**	
			TOTAL DE PROFISSIONAIS	**10**	

Tabela com a configuração final desejada de perfis e quantidades de profissionais

Local da Prestação	CBO de Referência	Código de Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quant. Profissionais
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	2
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	4
Rio de Janeiro	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	4
Rio de Janeiro	1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	2
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Rio de Janeiro	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	5
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	1
Rio de Janeiro	2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	2
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	2
Rio de Janeiro	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Senior	2
Rio de Janeiro	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	2

Rio de Janeiro	2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	1
Rio de Janeiro	2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	1
Rio de Janeiro	21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1
Rio de Janeiro				**30**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Porto Alegre	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Porto Alegre	2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	2
Porto Alegre	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Porto Alegre	2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	2
Porto Alegre	2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Sênior	1
Porto Alegre				**8**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Goiânia	3172-10	TECSUP-03		2

			Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	
Goiânia	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Goiânia				**3**
Local da Prestação	**CBO de Referência**	**Código de Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Quant. Profissionais**
Brasília	3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2
Brasília	2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	1
Brasília				**3**
			TOTAL DE PROFISSIONAIS	**44**

Entende-se que a partir das informações apresentadas, fica bem justificada a quantidade de serviços que estão sendo solicitados, bem como garantir que as empresas que participarão do certame tenham condições de apresentar a proposta mais adequada para atendimento das necessidades do INMETRO, sem comprometer a qualidade do cálculo do lucro desejado pelas empresas.

Desta forma, além dos quantitativos apresentados nas planilhas acima, seguem demais considerações a respeito dos itens em relação à quantidade estimada:

Foi informado a quantidade de chamados atendidos por serviço de TI ao longo de 5 anos.

Ano	Quantidade total de chamados
2019 (Dez)	583
2020	27.143
2021	26.801
2022	25.257
2023	25.123
2024	

(Jan-Fev)	4.120

A unidade de medida é “valor mensal”, devendo a empresa prestar o serviço pelo período de 24 (vinte e quatro) meses. Da mesma forma, foi informada a quantidade e perfis profissionais que atuaram nas demandas históricas apresentadas e quantidade e perfis profissionais complementares para atender as demandas nesta contratação.

O histórico de chamados serve como estimativa para as demandas anuais do INMETRO sendo que, no momento, não foi identificado nenhum fator para o aumento ou diminuição da quantidade de chamados. No entanto, diversos fatores imprevisíveis podem surgir, inclusive externos ao INMETRO, podendo refletir em alteração da quantidade de chamados

8. Levantamento de soluções

As soluções encontradas para atendimento das necessidades do INMETRO são:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	**Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço**
2	**Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores do INMETRO por execução direta**

Salienta-se que a identificação das soluções, considerou além da execução direta, apenas remuneração por preço fixo mensal, observando o atendimento ao nível mínimo de serviço. Outras opções como UST – Unidade de Serviço Técnico – não foram consideradas, em razão da obrigatoriedade de adoção do modelo criado por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento de usuários de Tecnologia da Informação e comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo.

O Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e de Atendimento a Usuários de TIC foi elaborado pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia em atendimento às recomendações constantes do Acórdão nº 2.037/2019 – TCU – Plenário e Acórdão nº 1.508 /2020 – TCU – Plenário, que revelaram deficiências diversas em contratações de serviços de tecnologia da informação e comunicação na métrica Unidade de Serviço Técnico (UST), realizadas no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).

A métrica UST, e suas variações, é comumente utilizada em contratos que envolvem diferentes serviços de TIC com complexidade variada, permitindo o controle e a precificação de serviços pré-

estabelecidos, assim como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo, perfis profissionais, complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

Constatou-se, portanto, que a UST é uma métrica de difícil gestão e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. Sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos.

Descrição da solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço - esta solução visa contratar empresa especializada na prestação de serviços de TIC por meio de pregão eletrônico. A referida solução é adotada por diversos órgãos e entidades da Administração Pública, como: Ministério do Trabalho e Previdência Social, Comissão Nacional de Energia Nuclear, Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá, Justiça Federal em Rondônia, ANATEL, dentre outros.

Descrição da solução 2 - **Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores do INMETRO por execução direta**. Não foi possível identificar esta solução em nenhum órgão ou entidade da Administração Pública. Trata-se de um cenário que requer pessoal disponível para realizar as atividades e que mesmo assim, seria bastante questionável sua adoção em razão de questões legais.

9. Análise comparativa de soluções

Requisitos	Solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC com pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço	Solução 2 - Realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores do INMETRO por execução direta
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	Sim	Não
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	N/A	N/A
A Solução é composta por software livre ou software público?	N/A	N/A
Aderente ao e-MAG?	N/A	N/A

Aderente ao e-Ping?	N/A	N/A
Aderente ao ePwg?	N/A	N/A
Aderente ao Icp-Brasil?	N/A	N/A
Aderente ao e-ARQ Brasil?	N/A	N/A
Atende ao padrão Design System de governo?	N/A	N/A
Necessidades de adequação do ambiente do órgão ou entidade para viabilizar a execução contratual?	Sim	Sim
Resultado da Análise	**Viável**	**Inviável**

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

Em busca de soluções viáveis identificamos uma que não apresenta viabilidade. Trata-se da realização dos serviços de TIC pelo quadro de servidores do INMETRO por execução direta. A solução é tida como inviável, pois os servidores da área de TI atuam a maior parte do tempo em atividades de planejamento, coordenação, supervisão e controle, em conformidade com o Decreto Federal 9.507/18, de 21 de setembro de 2018:

> “Art. 2º Ato do Ministro de Estado do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão estabelecerá os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação.
>
> Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:
>
> I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
>
> II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
>
> III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e
>
> IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.
>
> § 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.

Portanto, o serviço em contratação será preferencialmente objeto de execução indireta mediante contratação.

O mesmo já era previsto no Parágrafo 7º do Art. 10 do Decreto-Lei Nº 200, de 25 de fevereiro de 1967:

> "§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução."

Robustecendo o apresentado anteriormente, o INMETRO não realiza concurso desde 2014. Desde então, a quantidade de servidores ativos vem reduzindo, em razão de posse em outro cargo inacumulável, aposentadorias e falecimentos. Desta forma, os servidores precisam focar em suas atividades precípuas.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

A presente seção apresenta os custos totais de propriedade:

Abaixo segue o custo total de propriedade da **Solução 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC.**

11.1. CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Solução viável 1 - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de TIC

		Item 1 - CATSER 26980 - Central de Serviços de TIC					
CBO de Referência	**Cod. Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Valor Salarial**	**Fator K**	**Valor Máximo**	**Quant. Profissionais**	**Total Ma**
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R$ 1.409,97	2,28	R$ 3.214,74	2	R$ 6.42
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao	R$ 2.022,12	2,28	R$ 4.610,44	4	R$ 18.4

		usuário de tecnologia da informação Pleno					
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 2.843,14	2,28	R$ 6.482,36	10	R$ 64.82
1425-30	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R$ 8.327,89	2,28	R$ 18.987,59	2	R$ 37.97
		SUB-TOTAL MENSAL ESTIMADO				**18**	**R$ 127.6**
		Item 2 - CATSER 27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)					
CBO de Referência	**Cod. Identificação do Perfil**	**Descrição do Perfil**	**Valor Salarial**	**Fator K**	**Valor Máximo**	**Quant. Profissionais**	**Total Má**
2123-5	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior	R$ 9.726,46	2,28	R$ 22.176,33	4	R$ 88.70
2124-10	ARED-02	Analista de redes e comunicação de dados Pleno	R$ 5.683,15	2,28	R$ 12.957,59	2	R$ 25.91
2124-10	ARED-03	Analista de redes e comunicação de dados Senior	R$ 8.706,81	2,28	R$ 19.851,53	3	R$ 59.55
2123-20	ASEG-02	Administrador em	R$ 7.382,47	2,28	R$ 16.832,04	1	R$ 16.83

		segurança da informação Pleno					
2123-20	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	R$ 12.011,81	2,28	R$ 27.386,93	2	R$ 54.77
2124-15, 2124-25	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	R$ 9.508,79	2,28	R$ 21.680,05	1	R$ 21.68
2123-15	ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R$ 6.482,74	2,28	R$ 14.780,65	4	R$ 59.12
2123-15	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R$ 9.299,35	2,28	R$ 21.202,52	7	R$ 148.4
2122-15	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior	R$ 14.995,75	2,28	R$ 34.190,31	1	R$ 34.19
21425-5	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R$ 14.690,30	2,28	R$ 33.493,89	1	R$ 33.49
		SUB-TOTAL MENSAL ESTIMADO				**26**	**R$ 542.6**
		TOTAL MENSAL ESTIMADO				**44**	**R$ 670.3**
		TOTAL ANUAL ESTIMADO					**R$ 8.044**

Item	Custo Mensal (R$)	Custo Ano 1 (R$) + reajuste estimado 5%	Custo Ano 2 (R$) + reajuste estimado 5%	Custo Ano 3 (R$) + reajuste estimado 5%

26980 - Central de Serviços de TIC	127.670,02	1.532.040,64	1.608.642,25	1.689.074,6
27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	542.685,48	6.512.225,76	6.837.837,05	7.179.728,90
TOTAL	**670.355,50**	**8.044.266,00**	**8.446.479,30**	**8.868.803,27**

Item	Custo Ano 4 (R$) + reajuste estimado 5%	Custo Ano 5 (R$) + reajuste estimado 5%	Custo Total por 60 meses
26980 - Central de Serviços de TIC	1.773.528,08	1.862.204,49	8.465.489,43
27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	7.538.715,35	7.915.651,11	35.984.158,17
TOTAL	**9.312.243,43**	**9.777.855,60**	**44.449.647,59**

Os valores do TCO foram baseados na pesquisa salarial de referência para serviços de operação e infraestrutura e atendimento ao usuário, realizada pela Secretaria de Governo Digital, por meio da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

Para os itens em questão foi adotado o Fator-k de 2,28 e para fins de estimativa de reajuste, adotou-se o ICTI - Índice de Custo da Tecnologia da Informação - de 5% (cinco por cento) ao ano

11.2. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Abaixo segue TCO para todos os itens da contratação de forma consolidada.

Custo total da propriedade consolidado para todos os itens da contratação

Item	Custo Mensal (R$)	Custo Ano 1 (R$)	Custo Ano 2 (R$)	Custo Ano 3 (R$)

Custo da Contratação	670.355,36	8.044.266,00	8.446.479,30	8.868.803,27

Item	Custo Ano 4 (R$)	Custo Ano 5 (R$)	Custo Total de Propriedade por período acumulado de 60 meses (R$)
Custo da Contratação	9.312.243,43	9.777.855,60	**44.449.647,59**

Salienta-se que para todos os itens foi calculado o TCO, mas a comparação entre eles não foi possível. A inviabilidade decorre de identificação de apenas uma solução viável. O inciso III do Art. 11 da IN SGD/ME nº 94/22, prevê que a análise comparativa de custos deverá considerar apenas as soluções técnica e funcionalmente viáveis.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as unidades do INMETRO, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Tabela Justificativa da Solução escolhida:

Item	Descrição do item	Solução escolhida	Justificativa para a escolha	Descrição detalhada do item	Unidade de medida
1	**26980 - Central de Serviços de TIC**	pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço	A solução atende as necessidades do Inmetro e é a única viável e permitida legalmente, em razão da Portaria SGD /MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, sobre serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de	Contratação de Central de Serviços de TIC conforme especificações do TR. Com avaliação mensal do alcance do NMS, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Remuneração por valor fixo mensal podendo ser glosado em caso de não	Valor mensal

			Tecnologia da Informação e Comunicação.	atingimento dos níveis acordados e indicadores.	
2	**27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)**	pagamento por preço fixo mensal considerando o atendimento ao nível mínimo de serviço	A solução atende as necessidades do Inmetro e é a única viável e permitida legalmente, em razão da Portaria SGD /MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, sobre serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.	Contratação de Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC conforme especificações do TR. Com avaliação mensal do alcance do NMS, indicadores de desempenho e qualidade definidos. Remuneração por valor fixo mensal podendo ser glosado em caso de não atingimento dos níveis acordados e indicadores.	Valor mensal

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 16.088.532,00

Na aba "Estimativa da contratação" da planilha "Estimativa Inmetro.xls" é apresentada a estimativa de custo total da contratação;

Na aba "Estimativa detalhada" da planilha "Estimativa Inmetro.xls" , está detalhado o custo com os serviços solicitados considerando os perfis profissionais, quantidade de profissionais e Fator-k;

Abaixo segue planilha com consolidação dos custos por grupo e total, pelo período da contratação de 24 (vinte e quatro) meses:

Grupo	Item	CATSER	Descrição	Unidade	Quantidade	Valor unitário	Valor total
1	**1**	26980	Central de Serviços de TIC	Valor Mensal	24	R$ 127.670,02	R$ 3.064.080,48
1	**2**	27014	Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e	Valor Mensal	24	R$ 542.685,48	R$ 13.024.451,52

			Comunicação (TIC)				
					TOTAL	**R$ 670.355,50**	**R$ 16.088.532,00**

14. Justificativa técnica da escolha da solução

A solução escolhida trará como benefícios:

Atendimento a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, a Instrução Normativa SGD-ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, e a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;

Aprimorar os serviços de TIC e os serviços relacionados à gestão da informação e conhecimento para o adequado funcionamento dos macroprocessos do INMETRO;

Garantir continuidade dos serviços fornecidos pelo INMETRO à sociedade por meio de seus sistemas;

Melhorar o foco em relação às demandas dos usuários e negócio;

Apoiar de forma mais significativa o INMETRO em suas transformações digitais;

Apoiar as áreas de negócio, finalísticas e administrativas do INMETRO no uso de Tecnologia da Informação e Comunicação;

Buscar maior eficiência no uso das tecnologias;

Reduzir incidentes e indisponibilidades nos serviços de TIC;

Adequar processos e ambiente tecnológico para migração para computação em nuvem;

Padronizar serviços de TIC;

Otimizar os processos e infraestrutura de TIC;

Tornar mais eficiente a gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

14.1. DO PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS TÉCNICOS

No intuito de fomentar a competição entre licitantes, a Equipe de Planejamento da Contratação buscou, sempre que possível, parcelar os diferentes elementos da solução, entretanto, em uma licitação com apenas dois itens, interdependentes entre si, não foi possível parcelar a solução. O agrupamento realizado é considerado seguro para o desejado sucesso da execução contratual.

O serviço prestado no Item 1 – Central de Serviços de TIC deverá ser prestado pela mesma empresa que prestará o serviço do Item 2 – Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TIC. O agrupamento decorre do fato que a Central de Serviços de TIC faz atendimento principalmente ao usuário final, também chamado de atendimento de campo. Esse atendimento muitas vezes implica em ajustes ou mudanças na infraestrutura de TIC do Instituto, ou seja, os colaboradores da Central de Serviços têm estreita relação com os colaboradores do Serviço de gerenciamento de infraestrutura, que podem orientar as melhores práticas ou resolver chamados escalonados pela

Central de Serviços. A ferramenta de ITSM utilizada pelo INMETRO será operada pela Central de Serviços. Conforme pode-se verificar, os dois itens são interdependentes. A divisão poderia trazer prejuízo no alcance dos resultados.

Imagine duas empresas tendo que compartilhar diariamente problemas, os quais a não resolução ou intempestividade na resolução pode trazer perda de receita. Ao final de possíveis disputas o INMETRO sempre seria a parte afetada.

Também optou-se por não dividir o atendimento por estados, pois assim ganha-se em economia de escala, aumento da eficiência administrativa e mais eficiência na gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

Segundo o TCU, “Deve o gestor atentar-se para que o parcelamento seja realizado somente em benefício da Administração. Divisão do objeto que não observe economia de escala poderá produzir efeito contrário, ou seja, aumento de preços” (Licitações & Contratos Orientações e Jurisprudência do TCU, 4ª edição revista, ampliada e atualizada, p. 226, Brasília, 2010);

15. Justificativa econômica da escolha da solução

O planejamento adotado para escolha da solução vai ao encontro da Portaria SGD/MGI Nº 1.070, de 1º de junho de 2023, tendo adoção obrigatória pelos órgãos e entidades do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I. Portanto, não poderia o INMETRO adotar outra solução que não utilize um modelo com pagamento fixo mensal vinculado ao atendimento a níveis mínimos de serviço (NMS). O normativo vem sendo amplamente utilizado por diversos órgãos e entidades da Administração Pública, como: Ministério do Trabalho e Previdência Social, Comissão Nacional de Energia Nuclear, Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região, Superintendência Regional da Polícia Federal no Amapá, Justiça Federal em Rondônia, ANATEL, Ministério das Cidades, dentre outros.

A Portaria prevê a utilização da pesquisa salarial de preços divulgada pelo Órgão Central do SISP, que associada aos perfis profissionais e quantidade de cada perfil, multiplicado pelo Fator-K, obtêm-se o valor de referência ou valor máximo da contratação.

Cabe informar que a adoção dos valores da pesquisa salarial de preços, realizada pela SGD, supre a necessidade de realização de procedimentos específicos de pesquisa de preços dos itens relacionados aos perfis profissionais.

Portanto, tendo o INMETRO adotado o preconizado pela Portaria da SGD, utilizando todos os meios presentes no normativo, esperasse que tenha adotado da solução mais econômica.

Salienta-se que contratações que visam serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, dificilmente conseguem ser realizadas por meio de carona em Atas de Registro de Preços, considerando que os órgãos e entidades possuem peculiaridades em relação às suas necessidades. Adicionalmente, para o caso concreto, o INMETRO não teria condições de realizar uma pesquisa nos órgãos e entidades para identificar necessidades semelhantes, para elaboração de planejamento para contratação conjunta. O fato apontado decorre da necessidade de substituir imediatamente as empresas que prestam serviços, objeto deste planejamento, para o INMETRO.

Por fim, é sabido que o modelo construído pela SGD visou evoluir o modelo baseado em UST, que até então seria o mais interessante, onde entendia-se que se pagava pelo efetivamente realizado. Posteriormente, verificou-se que a aferição das entregas no modelo baseado em UST deixava a desejar, sugerindo pagamento indevido das unidades de suporte técnico. A UST já era uma

evolução do modelo anterior, baseados em posto de trabalho com aferição de resultado. Desta forma, observa-se que um dos motivos do modelo da SGD adotar o pagamento de valor fixo mensal vinculado ao NMS é a evolução dos modelos de contratação, com a identificação de que o modelo da SGD se mostra mais interessante do ponto de vista econômico.

15.1. O PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO DECORRENTE DE ASPECTOS ECONÔMICOS

A contratação será realizada em grupo único, totalizando 2 (dois) itens. Sempre que o parcelamento foi possível, assim foi realizado. O parcelamento não ocorreu para os itens que apresentam interdependência e o parcelamento poderia prejudicar ou inviabilizar a execução contratual.

Optou-se pelo não parcelamento, pois assim ganha-se em economia de escala, aumento da eficiência administrativa e mais eficiência na gestão dos serviços de TIC, utilizando modelos e indicadores unificados para todas as unidades do INMETRO, aumentando a sinergia e os ganhos de escala na manutenção de serviços de TIC considerados comuns para todas as localidades.

Segundo o TCU, “Deve o gestor atentar-se para que o parcelamento seja realizado somente em benefício da Administração. Divisão do objeto que não observe economia de escala poderá produzir efeito contrário, ou seja, aumento de preços” (Licitações & Contratos Orientações e Jurisprudência do TCU, 4ª edição revista, ampliada e atualizada, p. 226, Brasília, 2010);

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Abaixo seguem benefícios a serem alcançados com a contratação desejada:

Regime de prestação de serviço hibrido de forma remota e presencial, indo ao encontro do que parte do mercado tem praticado, inclusive, facilitando que a empresa prestadora de serviços consiga os profissionais necessários para atendimento do INMETRO;

Continuidade da prestação e modernização dos serviços de TIC: Central de Serviços e Gerenciamento da infraestrutura e de atendimento aos usuários;

Melhoria da qualidade da prestação dos serviços de TIC;

Benefícios diversos, a partir da inserção de pontos de melhorias nesta contratação, em razão da experiência adquirida ao longo da execução contratual dos contratos vigentes;

Melhoria na prestação dos serviços de segurança da informação;

17. Providências a serem Adotadas

A transição contratual deverá ser combinada de comum acordo entre o INMETRO e a CONTRATADA.

Não deverá ocorrer interrupção na prestação do serviço, que é essencial para o Instituto.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

A contratação proposta foi considerada **VIÁVEL.**

A **justificativa** das soluções escolhidas está fundamentada na necessidade do INMETRO em prover serviços de TIC, nos moldes adequados. Assim, de acordo com o verificado nos Estudos Preliminares, as soluções escolhidas representam a forma mais benéfica e vantajosa para a Administração.

Benefícios a serem alcançados com a solução escolhida quanto à: (Obrigatório)

Quanto à **eficácia** as soluções escolhidas possibilitarão que a TI oferte melhores serviços para seus usuários, considerando os efeitos positivos que a maturidade e estabilidade da prestação dos serviços de TIC trará.

Quanto à **eficiência** das soluções escolhidas possibilitarão que parte dos serviços de infraestrutura de TIC sejam realizados de forma mais célere e com melhor qualidade.

Quanto à **efetividade** as soluções escolhidas possibilitarão prestação de serviços pela TI com maior qualidade para os usuários e menor volume de incidentes relacionados ao suporte da infraestrutura de TIC.

Quanto à **economicidade** as soluções escolhidas mostraram-se as de melhores custo benefício, inclusive sendo avaliados cenários diversos.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024.

PAULO GUSTAVO DE OLIVEIRA DEL PELOSO

Integrante Requisitante

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024.

GERMAN ALEXANDRE DE SOUZA SILVA

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 15/04/2024 às 13:38:06.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024.

ANDRE GHEVENTER

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 15/04/2024 às 15:07:17.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024.

LUIZ FERNANDO FERREIRA DE MEDEIROS LIMA

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 15/04/2024 às 14:24:30.

Despacho: Portaria Inmetro/DIRAF nº 28, de 29 de fevereiro de 2024.

ROBSON HENRIQUE SOARES DE AMORIM

Integrante Técnico

Assinou eletronicamente em 15/04/2024 às 14:06:22.

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - CATALOGO_INMETRO_V3.zip (69.15 KB)
- Anexo II - Volumetria Imetro.zip (7.21 MB)
- Anexo III - Veiculos.zip (1.12 MB)
- Anexo IV - Ferramenta de ITSM.pdf (167.48 KB; sigiloso)
- Anexo V - Estimativa_Inmetro_V3.zip (25.73 KB)

ANEXO III DO ETP – VEÍCULOS

Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina

Consulte aqui todos os preços atualizados em Março de 2024 da Tabela FIPE para carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p.

Fiat

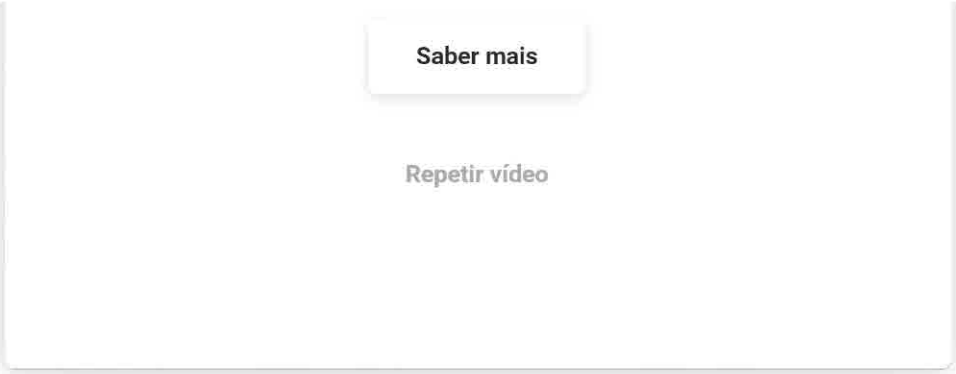
Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p

Marca:	Fiat
Modelo:	Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p
Modelo Base:	Fiorino
Código FIPE:	001531-8
Ano:	Zero Km a gasolina
Referência FIPE:	Março 2024
Autenticação:	gkjd4v6r00p

Valor atual em Março de 2024

R$ 111.896,00

Simular financiamento de R$ 111.896,00



Este é o valor atualizado em Março de 2024 para carro Fiat **Fiorino zero Tabela FIPE**.

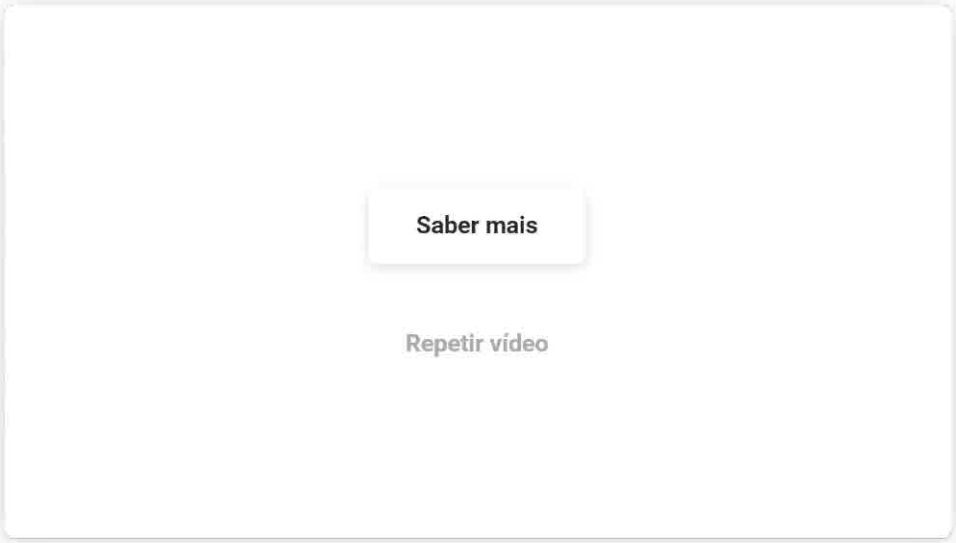
O preço do Fiat Fiorino zero pela Tabela FIPE de Março de 2024 é R$ 111.896,00.

Tabela FIPE Referência: Março 2024

Veja em baixo a desvalorização deste veículo.

Para ver mais modelos de carros Fiat, consulte a **Tabela FIPE de carros Fiat**

Este modelo de carro é uma variante do Fiat Fiorino.



Compare o valor de carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p com outros veículos e veja as diferenças de valor.

Consulte também o Financiamento para Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p

Veja também a Tabela FIPE carros Fiat Zero KM completa e atualizada em Março de 2024.

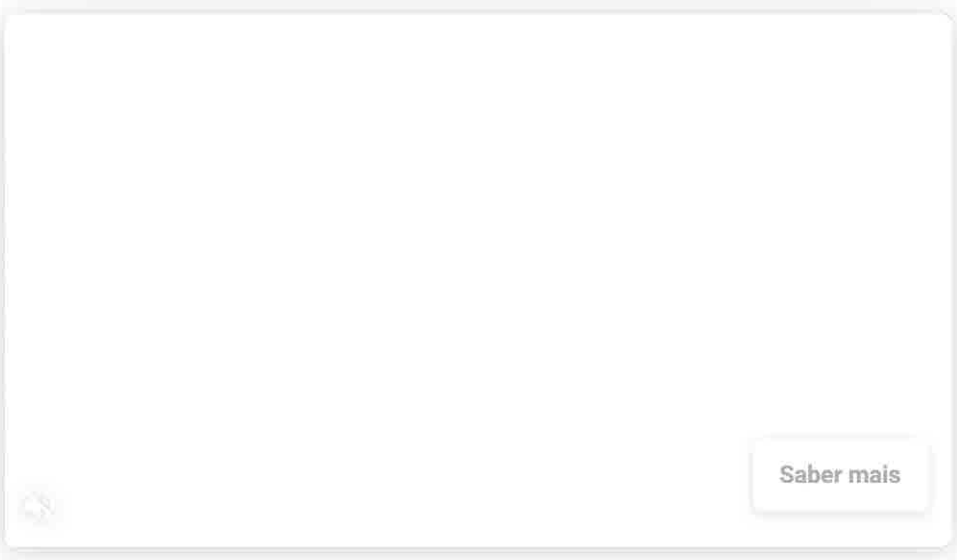
Histórico de preços de Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina

Os valores apresentados são a média de mercado para cada mês de referência da Tabela FIPE, tendo sido considerados 24 meses nesta análise de histórico e variação de preços de carros **Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina tabela FIPE.**

O período considerado nesta análise de desvalorização foi de Abril 2022 (R$ 101.480,00) a Março 2024 (R$ 111.896,00).

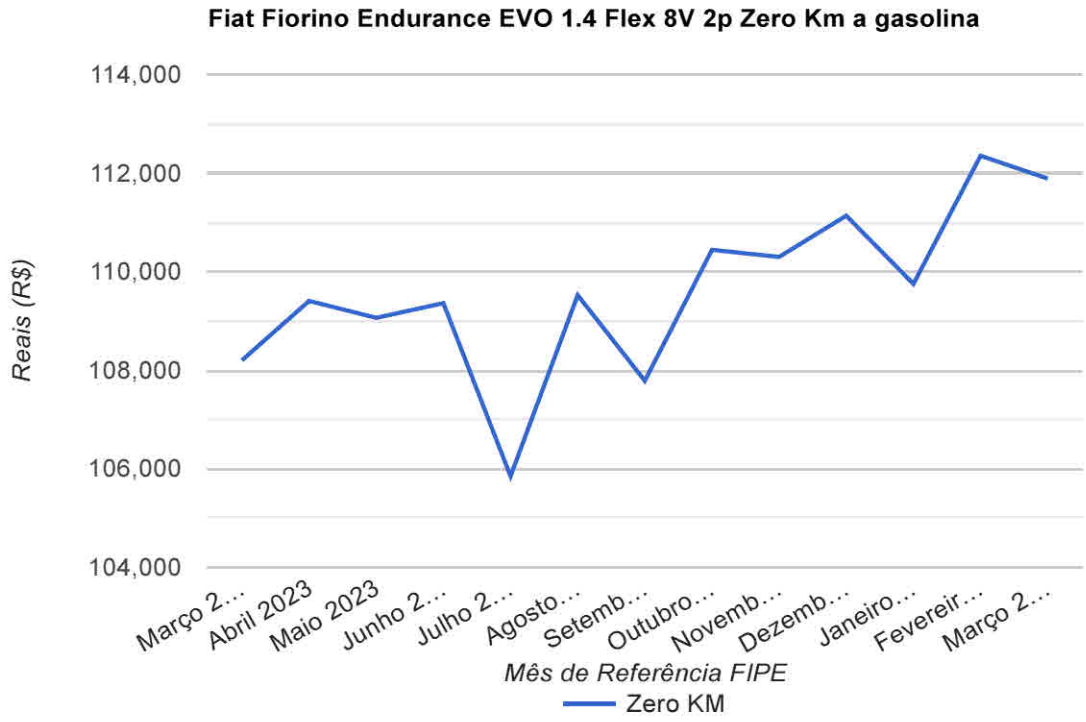
Mês	Valor	Variação Mês Anterior	Variação Acumulada
Março 2024	R$ 111.896,00	-0,41 %	10,26 %
Fevereiro 2024	R$ 112.359,00	2,37 %	10,72 %
Janeiro 2024	R$ 109.757,00	-1,25 %	8,16 %
Dezembro 2023	R$ 111.142,00	0,76 %	9,52 %
Novembro 2023	R$ 110.305,00	-0,13 %	8,70 %
Outubro 2023	R$ 110.449,00	2,47 %	8,84 %
Setembro 2023	R$ 107.790,00	-1,59 %	6,22 %
Agosto 2023	R$ 109.529,00	3,47 %	7,93 %
Julho 2023	R$ 105.854,00	-3,21 %	4,31 %
Junho 2023	R$ 109.366,00	0,27 %	7,77 %
Maio 2023	R$ 109.069,00	-0,31 %	7,48 %
Abril 2023	R$ 109.411,00	1,11 %	7,82 %
Março 2023	R$ 108.207,00	-0,39 %	6,63 %
Fevereiro 2023	R$ 108.636,00	-0,63 %	7,05 %
Janeiro 2023	R$ 109.326,00	1,55 %	7,73 %
Dezembro 2022	R$ 107.660,00	0,31 %	6,09 %
Novembro 2022	R$ 107.331,00	-0,56 %	5,77 %
Outubro 2022	R$ 107.936,00	1,91 %	6,36 %
Setembro 2022	R$ 105.911,00	1,42 %	4,37 %
Agosto 2022	R$ 104.431	%	2,91 %
Julho 2022	R$ 106.94	%	5,39 %

Pode também consultar o histórico completo de desvalorização de carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina



Desvalorização de Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina

Últimos 12 meses



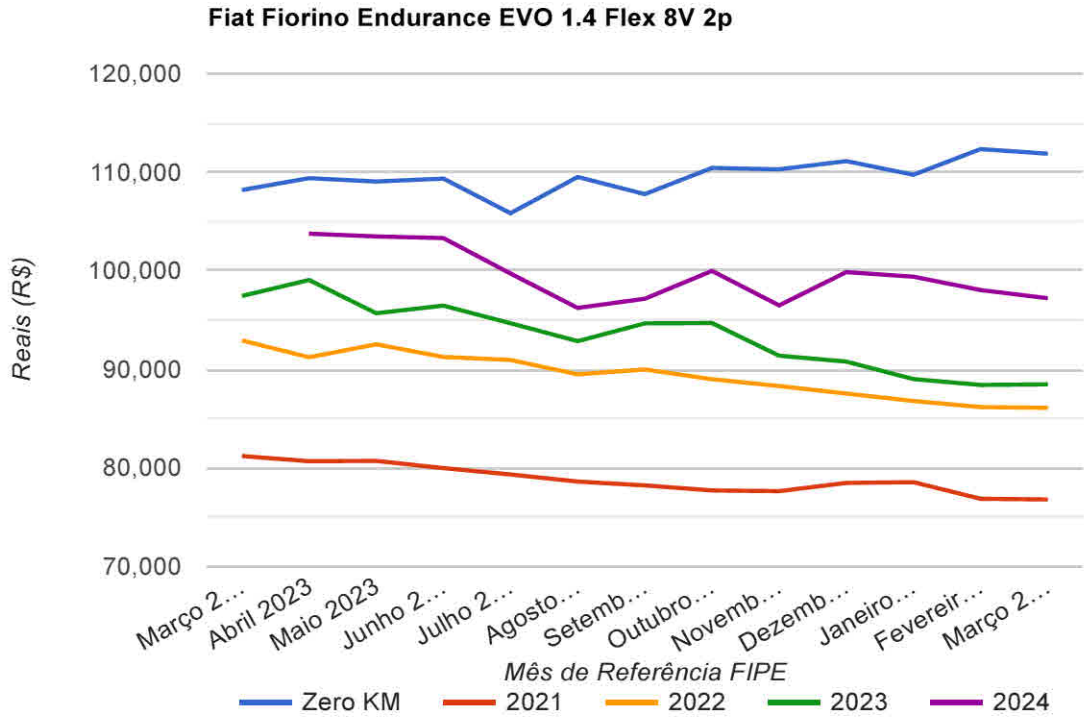
Outros Anos de Carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p

2023 Gasolina

2024 Gasolina

Saber mais

Desvalorização de Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p



Veja mais carros com preços semelhantes a R$ 111.896,00

Toyota

Boxster Mec. 2003 Gasolina	R$ 112.118,00
Subaru Forester 2.0 L 16V 4x4 Aut. 2018 Gasolina	R$ 112.117,00
Honda Civic Sedan EXL 2.0 Flex 16V Aut.4p 2019 Gasolina	R$ 112.098,00
Renault Master 2.3 dCi STD Médio 16L Diesel 2015 Diesel	R$ 112.090,00
Chevrolet MONTANA 1.2 Turbo Flex 12V 4p Mec. 2023 Gasolina	R$ 112.074,00
Jaguar S-Type 4.2/4.2 SE/4.0 V8 32V 2005 Gasolina	R$ 112.070,00
Volvo S60 T-6 R-DESIGN 2.0 306cv FWD 4p 2016 Gasolina	R$ 112.025,00
Jeep Renegade Long. T270 1.3 TB 4x2 Flex Aut. 2022 Gasolina	R$ 112.021,00
Audi A5 Coupê 2.0 TFSI Quattro Stronic 2013 Gasolina	R$ 112.021,00
Nissan VERSA Advance 1.6 16V Flex Aut. Zero Km a gasolina	R$ 112.010,00
Volkswagen AMAROK Trendline CD 2.0 TDI 4X4 Dies Aut 2016 Diesel	R$ 111.998,00
Citroën C3 AIRCROSS F. Pack 1.0 Flex TE ıt	R$ 111.987,00

2016 Gasolina	
Toyota Hilux CD SRV 4x2 2.7 Flex 16V Aut. 2015 Gasolina	R$ 111.898,00
Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina	R$ 111.896,00
Ford Ranger Limited 3.2 4x4 CD Diesel Aut. 2014 Diesel	R$ 111.873,00
Caoa Chery Tiggo 5X SPORT 1.5 Turbo Flex Aut. 2025 Gasolina	R$ 111.854,00
Chevrolet S10 Pick-Up Advantage 2.5 Flex 4x2 CD 2020 Gasolina	R$ 111.825,00
Chevrolet S10 Pick-Up LS 2.8 TDI 4x4 CD Dies. Mec. 2015 Diesel	R$ 111.825,00
BMW X6 XDRIVE 35i 3.0 306cv Bi-Turbo 2010 Gasolina	R$ 111.819,00
BMW 328iA GT M Sport 2.0 Turbo 16V 245cv 5p 2014 Gasolina	R$ 111.816,00
Fiat Toro Volcano 2.0 16V 4x4 TB Diesel Aut. 2018 Diesel	R$ 111.757,00
BMW 750iA 2007 Gasolina	R$ 111.733,00
Land Rover Range R.EVOQUE Pure 2.0 Aut. 5p 2015 Gasolina	R$ 111.715,00

Jaguar XF 2.0 Turbo 16V 240cv Aut. 2014 Gasolina	R$ 111.707,00
Volkswagen Nivus Launching Ed. 1.0 200 TSI Flex Aut 2021 Gasolina	R$ 111.704,00
Peugeot 2008 Style 1.6 Turbo Flex 16V 5p Aut. 2024 Gasolina	R$ 111.679,00
Volkswagen Nivus Highline 1.0 200 TSI Flex Aut. 2021 Gasolina	R$ 111.679,00
Mercedes-Benz ML-350 Sport CGI 3.5 V6 306cv 4x4 Aut. 2012 Gasolina	R$ 111.675,00
Honda CITY Hatchback Touring 1.5 Flex 16V Aut 2022 Gasolina	R$ 111.663,00

Comprar ou vender carros

O carro é uma paixão de muitos brasileiros, mas também uma forma essencial para se deslocar no dia a dia ou para viagens mais longas. O Brasil tem uma grande indústria de carros e há milhões de carros a circular por todos os estados do Brasil.

Todos os dias são feitos centenas de negócios de venda de carros, sendo a maior parte dos quais entre particulares e referentes a carros usados. É por isso muito importante que veja nossas dicas para compra e venda de carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p Zero Km a gasolina.

Conheça modelo disponíveis

TBTRUCKS

pendências no Detran. Muitas vezes existem carros à venda com multas pendentes e que podem valer mais do que o carro. Lembre-se que as multas estão associadas ao veículo e ao comprar um carro com multas, você fica devendo esse valor também ao Detran.

- **Cuidado com valores muito baixos:** Um bom negócio não aparece sempre, mas tenha cuidado com valores muito baixos. Pela Tabela FIPE, todo o mundo sabe o valor médio de mercado e se alguém quiser vender por um valor muito abaixo, tente perceber porque está vendendo tão baixo.
- **Peça ajuda a um especialista:** Se você está mesmo decidido a comprar o carro e fechar negócio, peça ajuda a um especialista para fazer uma análise completa do carro.
- **Verifique a placa:** Verifique que a placa do carro corresponde ao veículo que está pensando em comprar. Pode fazer uma primeira verificação de forma gratuita aqui no site em Placa Fipe.

Conheça modelos disponíveis

Vender carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p

Para vender o carro é importante seguir as nossas dicas. Além de você existem mais pessoas também vendendo seus carros. Pode ser uma tarefa difícil, mas se você seguir nossas dicas fica bem mais fácil.

- **Mantenha o seu carro em bom estado**: Olhe para o seu carro e pense de forma honesta *'Eu compraria este carro?'*. Faça uma análise completa e melhore o seu aspeto lavando bem e aplicando um polimento se necessário. Limpe bem o seu interior, removendo manchas e marcas de uso.Veja se os pneus estão em bom estado e se vale a pena mudar.
- **Anuncie de forma clara e atrativa:** Um bom anúncio é meio caminho para uma boa venda. Para que as pessoas fiquem interessadas no seu carro Fiat o anúncio tem de chamar a atenção, qualquer que seja o canal que use para a venda.
- **Anuncie em vários canais:** Use mais de um canal de venda. Por exemplo na Internet, anuncie em mais do que um site para ter maior probabilidade de interessados. Anuncie também perto do local onde vive colocando alguns panfletos nas caixas de correio.
- **Atenda bem todos os interessados:** Você pode ter muitos contatos antes de conseguir vender seu carro e isso pode ser cansativo. Atenda todo mundo de forma cordial.

Sites onde vender ou comprar carros Fiat Fiorino Endurance EVO 1.4 Flex 8V 2p

- Comprecar
- Mercado Livre

Anúncio fechado pela OLX

Denunciar este anúncio

Ad choices

Faça um bom negócio!

Pesquisa rápida FIPE

Tipo

Escolha um veículo

Marca

Modelo

Ano

Tabela FIPE referência Março de 2024

Conheça modelo disponíveis

Pesquisa na Tabela FIPE:

Este website é independente e não tem qualquer relação com a FIPE.

Tabela FIPE Março de 2024

Contato Tabela FIPE Brasil

Facebook Tabela FIPE

Tabela FIPE carros

Tabela FIPE motos

Tabela FIPE caminhões

Política de Privacidade

© 1973 - 2024 Tabela Fipe

Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina

Consulte aqui todos os preços atualizados em Março de 2024 da Tabela FIPE para carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec..

Peugeot

Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

Marca:	Peugeot
Modelo:	Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.
Modelo Base:	Partner
Código FIPE:	024263-2
Ano:	Zero Km a gasolina
Referência FIPE:	Março 2024
Autenticação:	gdcxyjfchrp

Valor atual em Março de 2024

R$ 107.508,00

Simular financiamento de R$ 107.508,00

Este é o valor atualizado em Março de 2024 para carro Peugeot **Partner zero Tabela FIPE**.

O preço do Peugeot Partner zero pela Tabela FIPE de Março de 2024 é R$ 107.508,00.

Tabela FIPE Referência: Março 2024

Veja em baixo a desvalorização deste veículo.

Para ver mais modelos de carros Peugeot, consulte a **Tabela FIPE de carros Peugeot**

Este modelo de carro é uma variante do Peugeot Partner.

Anúncio fechado por Google

Compare o valor de carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. com outros veículos e veja as diferenças de valor.

Consulte também o Financiamento para Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

Veja também a Tabela FIPE carros Peugeot Ze o e da irç 24.

Carros 60% Abaixo da Fipe
Descubra carros incríveis a valores que cabem no seu bolso. Veja as ofer
Canal Automotivo
Anúncio fechado por Google

Os valores apresentados são a média de mercado para cada mês de referência da Tabela FIPE, tendo sido considerados 22 meses nesta análise de histórico e variação de preços de carros **Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina tabela FIPE.**

O período considerado nesta análise de desvalorização foi de Junho 2022 (R$ 106.495,00) a Março 2024 (R$ 107.508,00).

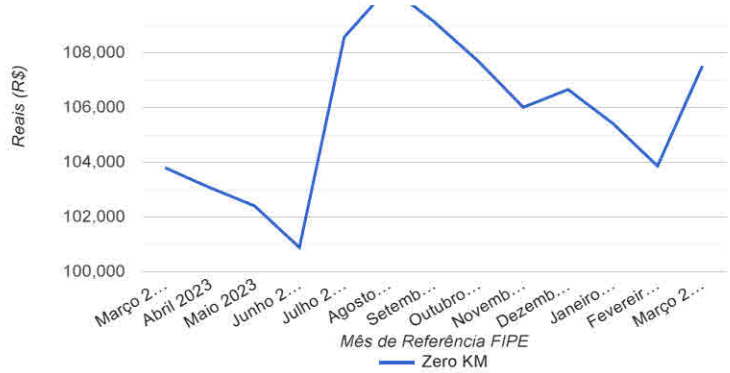
Mês	Valor	Variação Mês Anterior	Variação Acumulada
Março 2024	R$ 107.508,00	3,52 %	0,95 %
Fevereiro 2024	R$ 103.851,00	-1,48 %	-2,48 %
Janeiro 2024	R$ 105.410,00	-1,16 %	-1,02 %
Dezembro 2023	R$ 106.648,00	0,61 %	0,14 %
Novembro 2023	R$ 105.997,00	-1,56 %	-0,47 %
Outubro 2023	R$ 107.677,00	-1,34 %	1,11 %
Setembro 2023	R$ 109.136,00	-1,14 %	2,48 %
Agosto 2023	R$ 110.395,00	1,69 %	3,66 %
Julho 2023	R$ 108.560,00	7,62 %	1,94 %
Junho 2023	R$ 100.872,00	-1,49 %	-5,28 %
Maio 2023	R$ 102.393,00	-0,65 %	-3,85 %
Abril 2023	R$ 103.062,00	-0,70 %	-3,22 %
Março 2023	R$ 103.790,00	2,53 %	-2,54 %
Fevereiro 2023	R$ 101.226,00	-1,12 %	-4,95 %
Janeiro 2023	R$ 102.377,00	-1,21 %	-3,87 %
Dezembro 2022	R$ 103.633,00	0,42 %	-2,69 %
Novembro 2022	R$ 103.204,00	0,44 %	-3,09 %
Outubro 2022	R$ 102.749,00	-1,57 %	-3,52 %
Setembro 2022	R$ 104.389,00	-0,15 %	-1,98 %
Agosto 2022	R$ 104.550,00	0,28 %	-1,83 %
Julho 2022	R$ 104.263,00	-2,10 %	-2,10 %
Junho 2022	R$ 106.495,00	----------	----------

Pode também consultar o histórico completo de desvalorização de carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina

Anúncio fechado pela CRITEO
Denunciar este anúncio
Ad choices

Desvalorização de Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina

Últimos 12 meses



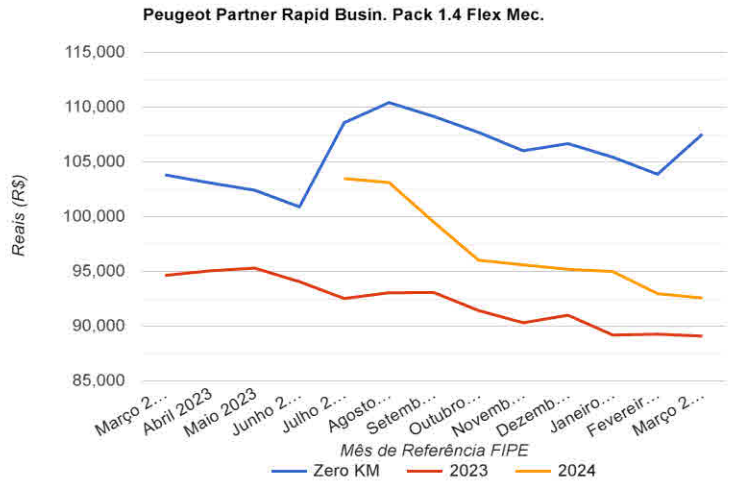
Outros Anos de Carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

Zero Km a gasolina

2023 Gasolina

2024 Gasolina

Desvalorização de Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.



Anúncio fechado pela CRITEO

Denunciar este anúncio

Ad choices

Veja mais carros com preços semelhantes a R$ 107.508,00

Foton	
MINITRUCK 3.5-14ST 4x2 Diesel(E5)	R$ 107.700,00
2020 Diesel	
Mercedes-Benz	
Sprinter 311 Furgão Longo Teto alto Dies	R$ 107.688,00
2012 Diesel	
Ford	

Porsche Boxster S 2001 Gasolina	R$ 107.647,00
Fiat Strada Volcano 1.3 Flex 8V CD 2023 Gasolina	R$ 107.598,00
Peugeot 2008 Allure 1.6 Flex 16V 5p Aut. Zero Km a gasolina	R$ 107.575,00
Ford Ranger XLS 2.5 16V 4x2 CD Flex 2018 Gasolina	R$ 107.574,00
Mercedes-Benz GLA 200 Advance 1.6/1.6 TB 16V Flex Aut. 2015 Gasolina	R$ 107.572,00
Jac V260 2.0 16V Diesel 2020 Diesel	R$ 107.549,00
Chevrolet ONIX SEDAN Plus LTZ 1.0 12V TB Flex Mec. Zero Km a gasolina	R$ 107.541,00
Mercedes-Benz C-180 CGI Coupe Sport 1.6 TB 16V Aut. 2015 Gasolina	R$ 107.529,00
Volkswagen T-Cross Hig. 250 TSI 1.4 Flex 16V 5p Aut 2020 Gasolina	R$ 107.527,00
Ford Ranger TROPIVAN 3.2 20V 4X4 TB Diesel 2013 Diesel	R$ 107.526,00
Hyundai Creta Action 1.6 16V Flex Aut. 2024 Gasolina	R$ 107.523,00
Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina	R$ 107.508,00
Suzuki S-CROSS 4STYLE ALLGRIP 1.4 TB 16V Aut. 2019 Gasolina	R$ 107.471,00
Volkswagen Passat CC 2.0 TSI 211cv Tiptronic 2016 Gasolina	R$ 107.457,00
Land Rover Range R.EVOQUE Prestige Tech 2.0 Aut 5p 2013 Gasolina	R$ 107.451,00
Mitsubishi OUTLANDER 3.0/ GT 3.0 V6 Aut. 2016 Gasolina	R$ 107.441,00
Porsche Boxster Tiptronic	R$ 107.411,00

Fiat PULSE AUDACE 1.0 Turbo 200 Flex Aut. 2024 Gasolina	R$ 107.374,00
Fiat Ducato Multi Long. 2.3 T.Alto ME Diesel 2016 Diesel	R$ 107.359,00
Hyundai HB20 Platinum Plus 1.0 TB Flex 12V Aut. 2024 Gasolina	R$ 107.355,00
Mercedes-Benz E-250 CGI Coupe 1.8 16V 204cv Aut. 2013 Gasolina	R$ 107.354,00
BMW 645iA 4.4 V8 32V 333cv 2004 Gasolina	R$ 107.334,00
Toyota Hilux CD D4-D 4x4 2.5 16V 102cv TB Dies. 2012 Diesel	R$ 107.311,00
Audi A5 Sportback 1.8 TFSI 170cv Multi. 2016 Gasolina	R$ 107.286,00
Toyota Hilux CS D4-D 4x4 2.5 16V 102cv TB Dies. 2012 Diesel	R$ 107.285,00
Renault DUSTER Iconic 1.6 16V Flex Aut. 2023 Gasolina	R$ 107.255,00
Ford F-250 Tropica./Tropmine Exec. 3.9 Diesel 2010 Diesel	R$ 107.252,00

Comprar ou vender carros

O carro é uma paixão de muitos brasileiros, mas também uma forma essencial para se deslocar no dia a dia ou para viagens mais longas. O Brasil tem uma grande indústria de carros e há milhões de carros a circular por todos os estados do Brasil.

Todos os dias são feitos centenas de negócios de venda de carros, sendo a maior parte dos quais entre particulares e referentes a carros usados. É por isso muito importante que veja nossas dicas para compra e venda de carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec. Zero Km a gasolina.

Anúncio fechado pela CRITEO

Denunciar este anúncio

Ad choices

Comprar carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

Comprar um carro usado pode ser um risco e você deverá seguir estas dicas para não cair em golpes.

- **Peça ajuda a um especialista:** Se você está mesmo decidido a comprar o carro e fechar negócio, peça ajuda a um especialista para fazer uma análise completa do carro.
- **Verifique a placa:** Verifique que a placa do carro corresponde ao veículo que está pensando em comprar. Pode fazer uma primeira verificação de forma gratuita aqui no site em Placa Fipe.

Anúncio fechado pela CRITEO

Denunciar este anúncio

Ad choices

Vender carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

Para vender o carro é importante seguir as nossas dicas. Além de você existem mais pessoas também vendendo seus carros. Pode ser uma tarefa difícil, mas se você seguir nossas dicas fica bem mais fácil.

- **Mantenha o seu carro em bom estado**: Olhe para o seu carro e pense de forma honesta *'Eu compraria este carro?'*. Faça uma análise completa e melhore o seu aspeto lavando bem e aplicando um polimento se necessário. Limpe bem o seu interior, removendo manchas e marcas de uso.Veja se os pneus estão em bom estado e se vale a pena mudar.
- **Anuncie de forma clara e atrativa:** Um bom anúncio é meio caminho para uma boa venda. Para que as pessoas fiquem interessadas no seu carro Peugeot o anúncio tem de chamar a atenção, qualquer que seja o canal que use para a venda.
- **Anuncie em vários canais:** Use mais de um canal de venda. Por exemplo na Internet, anuncie em mais do que um site para ter maior probabilidade de interessados. Anuncie também perto do local onde vive colocando alguns panfletos nas caixas de correio.
- **Atenda bem todos os interessados:** Você pode ter muitos contatos antes de conseguir vender seu carro e isso pode ser cansativo. Atenda todo mundo de forma cordial.

Sites onde vender ou comprar carros Peugeot Partner Rapid Busin. Pack 1.4 Flex Mec.

- Comprecar
- Mercado Livre
- OLX
- iCarros
- Web Motors

Faça um bom negócio!

Pesquisa rápida FIPE

Tipo

Escolha um veículo

Marca

Modelo

Ano

Tabela FIPE referência Março de 2024

Pesquisa na Tabela FIPE:

Este website é independente e não tem qualquer relação com a FIPE.

Tabela FIPE Março de 2024

Contato Tabela FIPE Brasil

Facebook Tabela FIPE

Tabela FIPE carros

Tabela FIPE motos

Tabela FIPE caminhões

Política de Privacidade

© 1973 - 2024 Tabela Fipe

Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina

Consulte aqui todos os preços atualizados em Março de 2024 da Tabela FIPE para carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico).

Renault

Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

Marca:	Renault
Modelo:	Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)
Modelo Base:	Kangoo
Código FIPE:	025317-0
Ano:	Zero Km a gasolina
Referência FIPE:	Março 2024
Autenticação:	k39g1ntc6dp

Valor atual em Março de 2024

R$ 206.376,00

Simular financiamento de R$ 206.376,00

Este é o valor atualizado em Março de 2024 para carro Renault **Kangoo zero Tabela FIPE**.

O preço do Renault Kangoo zero pela Tabela FIPE de Março de 2024 é R$ 206.376,00.

Tabela FIPE Referência: Março 2024

Veja em baixo a desvalorização deste veículo.

Para ver mais modelos de carros Renault, consulte a **Tabela FIPE de carros Renault**

Este modelo de carro é uma variante do Renault Kangoo.

Compare o valor de carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) com outros veículos e veja as diferenças de valor.

Consulte também o Financiamento para Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

Veja também a Tabela FIPE carros Renault Zero KM completa e atualizada em Março de 2024.

Histórico de preços de Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina

Tabela com a variação de preços de carros de Marca **Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina**.

Os valores apresentados são a média de mercado para cada mês de referência da Tabela FIPE, tendo sido considerados 21 meses nesta análise de histórico e variação de preços de carros **Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina tabela FIPE.**

O período considerado nesta análise de desvalorização foi de Julho 2022 (R$ 210.490,00) a Março 2024 (R$ 206.376,00).

Mês	Valor	Variação Mês Anterior	Variação Acumulada
Março 2024	R$ 206.376,00	-0,35 %	-1,95 %
Fevereiro 2024	R$ 207.102,00	-0,74 %	-1,61 %
Janeiro 2024	R$ 208.647,00	-0,22 %	-0,88 %
Dezembro 2023	R$ 209.108,00	-0,42 %	-0,66 %
Novembro 2023	R$ 209.990,00	1,01 %	-0,24 %
Outubro 2023	R$ 207.893,00	-0,45 %	-1,23 %
Setembro 2023	R$ 208.834,00	-0,55 %	-0,79 %
Agosto 2023	R$ 209.990,00	0,45 %	-0,24 %
Julho 2023	R$ 209.050,00	-0,45 %	-0,68 %
Junho 2023	R$ 209.990,00	0,00 %	-0,24 %
Maio 2023	R$ 209.990,00	0,00 %	-0,24 %
Abril 2023	R$ 209.995,00	0,00 %	-0,24 %
Março 2023	R$ 209.995,00	0,00 %	-0,24 %
Fevereiro 2023	R$ 209.990,00	0,00 %	-0,24 %
Janeiro 2023	R$ 209.990,00	0,00 %	-0,24 %
Dezembro 2022	R$ 209.990,00	0,09 %	-0,24 %
Novembro 2022	R$ 209.794,00	-0,10 %	-0,33 %
Outubro 2022	R$ 209.995,00	0,00 %	-0,24 %
Setembro 2022	R$ 209.996,00	0,02 %	-0,23 %
Agosto 2022	R$ 209.963,00	-0,25 %	-0,25 %
Julho 2022	R$ 210.490,00	----------	----------

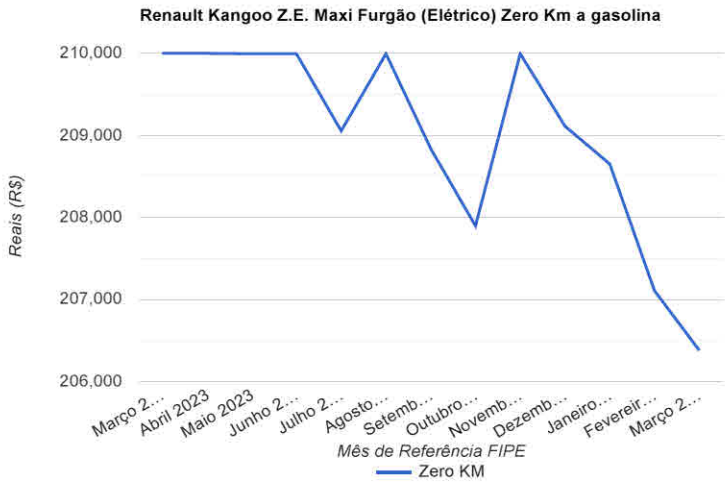
Pode também consultar o histórico completo de desvalorização de carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina

Saber mais

Repetir vídeo

Desvalorização de Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina

Últimos 12 meses

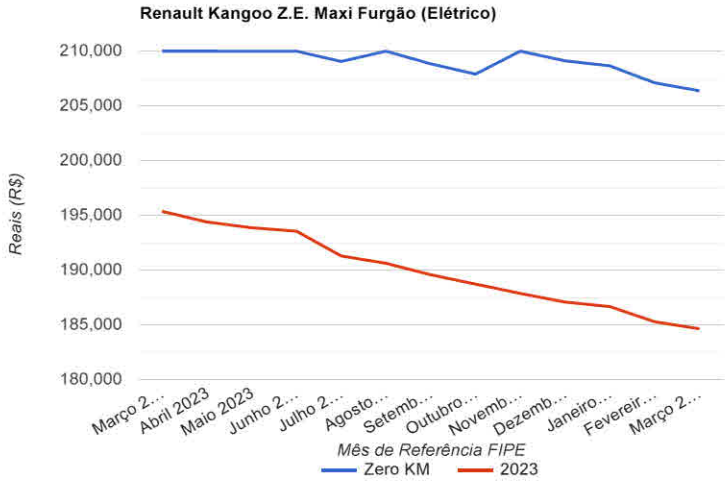


Outros Anos de Carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

Zero Km a gasolina

2023 Gasolina

Desvalorização de Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)



Veja mais carros com preços semelhantes a R$ 206.376,00

GWM Haval H6 HEV (Hibrido) 2024 Gasolina	R$ 207.305,00
Volkswagen AMAROK High.CD 2.0 16V TDI 4x4 Dies. Aut 2022 Diesel	R$ 207.251,00
Porsche 911 Carrera Evo Cabriolet-4 2002 Gasolina	R$ 207.232,00
Mercedes-Benz E-250 CGI VR4 2.0 TB Aut. 2014 Gasolina	R$ 207.210,00
Mercedes-Benz E-250 Excl. Launch Ed. 2.0 TB 211cv Aut. 2017 Gasolina	R$ 207.138,00
Mitsubishi Eclipse Cross HPE-S Sport 1.5 AWC Aut. 2024 Gasolina	R$ 207.125,00
Audi A5 Sportb. Perf. 2.0 TFSI Quat. S-tronic 2019 Gasolina	R$ 206.998,00
Volkswagen Golf GTi 350 TSI 2.0 230cv 16V Aut. 2019 Gasolina	R$ 206.954,00
Renault Master 2.3 dCi Chassi 16V Diesel Zero Km a diesel	R$ 206.950,00
Mercedes-Benz CL-600 6.0/ 5.5 2006 Gasolina	R$ 206.719,00
Fiat Toro Ultra 2.0 16V 4x4 TB Diesel Aut. Zero Km a diesel	R$ 206.602,00
Renault Master 2.3 dCi Grand Pro 16V Diesel 2025 Diesel	R$ 206.562,00
Audi S Q5 3.0 V6 TFSI 354cv Quattro Tiptronic 2016 Gasolina	R$ 206.540,00
Renault Master 2.3 dCi Furgão 16V Diesel 2025 Diesel	R$ 206.521,00
Chevrolet	[illegible]

Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina	R$ 206.376,00
Jeep Commander Longitude T270 1.3 TB Flex Aut 2024 Gasolina	R$ 206.371,00
Honda ZR-V Touring 2.0 16V 5p Aut. 2024 Gasolina	R$ 206.309,00
Fiat Toro Ranch 2.0 16V 4x4 TB Diesel Aut. Zero Km a diesel	R$ 206.279,00
Toyota Hilux SW4 SRX 4x4 4.0 V6 24V Aut. 2017 Gasolina	R$ 206.183,00
Mercedes-Benz Sprinter 516 F.Vidrado E.L. T.A. 2.2 Die 2021 Diesel	R$ 206.098,00
Renault Master 2.3 dCi Executive Longo 16L Dies 2020 Diesel	R$ 206.068,00
Mercedes-Benz C-300 Sport 2.0 16V Aut. 2018 Gasolina	R$ 206.055,00
Renault Master 2.3 dCi Grand Furgão16V Diesel 2024 Diesel	R$ 206.050,00
Peugeot Boxer Cargo 2.2 Turbo Diesel 2023 Diesel	R$ 206.018,00
Ford Ranger Limited 3.2 4x4 CD Diesel Aut. 2022 Diesel	R$ 205.968,00
BYD D1 EV (Elétrico) 2022 Gasolina	R$ 205.962,00
Iveco DAILY Minibus 45-170 Fretam. (Diesel) 2022 Diesel	R$ 205.913,00
Toyota Hilux CS 4x4 2.8 TDI Diesel Mec. 2024 Diesel	R$ 205.895,00
Mercedes-Benz ML-63 AMG 5.5 V8 Bi-Turbo Aut. 2012 Gasolina	R$ 205.753,00
Mercedes-Benz Sprinter 416 Furgão E.L. T. A. 2.2 Dies. 2020 Diesel	R$ 205.724,00
Mercedes-Benz E-250 CGI Avantgarde 2.0 TB 211cv Aut. 2017 Gasolina	R$ 205.723,00

n o ıc ır

Todos os dias são feitos centenas de negócios de venda de carros, sendo a maior parte dos quais entre particulares e referentes a carros usados. É por isso muito importante que veja nossas dicas para compra e venda de carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico) Zero Km a gasolina.

Anúncio fechado pela CRITEO

Denunciar este anúncio

Ad choices

Comprar carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

Comprar um carro usado pode ser um risco e você deverá seguir estas dicas para não cair em golpes.

- **Verifique o chassi e placa:** Antes de comprar verifique pelo número de chassi e pela placa se não há pendências no Detran. Muitas vezes existem carros à venda com multas pendentes e que podem valer mais do que o carro. Lembre-se que as multas estão associadas ao veículo e ao comprar um carro com multas, você fica devendo esse valor também ao Detran.
- **Cuidado com valores muito baixos:** Um bom negócio não aparece sempre, mas tenha cuidado com valores muito baixos. Pela Tabela FIPE, todo o mundo sabe o valor médio de mercado e se alguém quiser vender por um valor muito abaixo, tente perceber porque está vendendo tão baixo.
- **Peça ajuda a um especialista:** Se você está mesmo decidido a comprar o carro e fechar negócio, peça ajuda a um especialista para fazer uma análise completa do carro.
- **Verifique a placa:** Verifique que a placa do carro corresponde ao veículo que está pensando em comprar. Pode fazer uma primeira verificação de forma gratuita aqui no site em Placa Fipe.

Anúncio fechado pela CRITEO

Denunciar este anúncio

Ad choices

Vender carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

Para vender o carro é importante seguir as nossas dicas. Além de você existem mais pessoas também vendendo seus carros. Pode ser uma tarefa difícil, mas se você seguir nossas dicas fica bem mais fácil.

- **Mantenha o seu carro em bom estado**: Olhe para o seu carro e pense de forma honesta *'Eu compraria este carro?'*. Faça uma análise completa e melhore o seu aspeto lavando bem e aplicando um polimento se necessário. Limpe bem o seu interior, removendo manchas e marcas de uso.Veja se os pneus estão em bom estado e se vale a pena mudar.
- **Anuncie de forma clara e atrativa:** Um bom anúncio é meio caminho para uma boa venda. Para que as pessoas fiquem interessadas no seu carro Renault o anúncio tem de chamar a atenção, qualquer que seja o canal que use para a venda.
- **Anuncie em vários canais:** Use mais de um canal de venda. Por exemplo na Internet, anuncie em mais do que um site para ter maior probabilidade de interessados. Anuncie também perto do local onde vive colocando alguns panfletos nas caixas de correio.
- **Atenda bem todos os interessados:** Você pode ter muitos contatos antes de conseguir vender seu carro e isso pode ser cansativo. Atenda todo mundo de forma cordial.

Sites onde vender ou comprar carros Renault Kangoo Z.E. Maxi Furgão (Elétrico)

- Comprecar
- Mercado Livre
- OLX
- iCarros
- Web Motors

Denunciar este anúncio

Ad choices

Faça um bom negócio!

Pesquisa rápida FIPE

Tipo

Escolha um veículo

Marca

Modelo

Ano

Tabela FIPE referência Março de 2024

Anúncio fechado pela CRITI

Denunciar este anúncio

Pesquisa na Tabela FIPE:

Este website é independente e não tem qualquer relação com a FIPE.

Tabela FIPE Março de 2024

Contato Tabela FIPE Brasil

Facebook Tabela FIPE

Tabela FIPE carros

Tabela FIPE motos

Tabela FIPE caminhões

Politica de Privacidade

© 1973 - 2024 Tabela Fipe

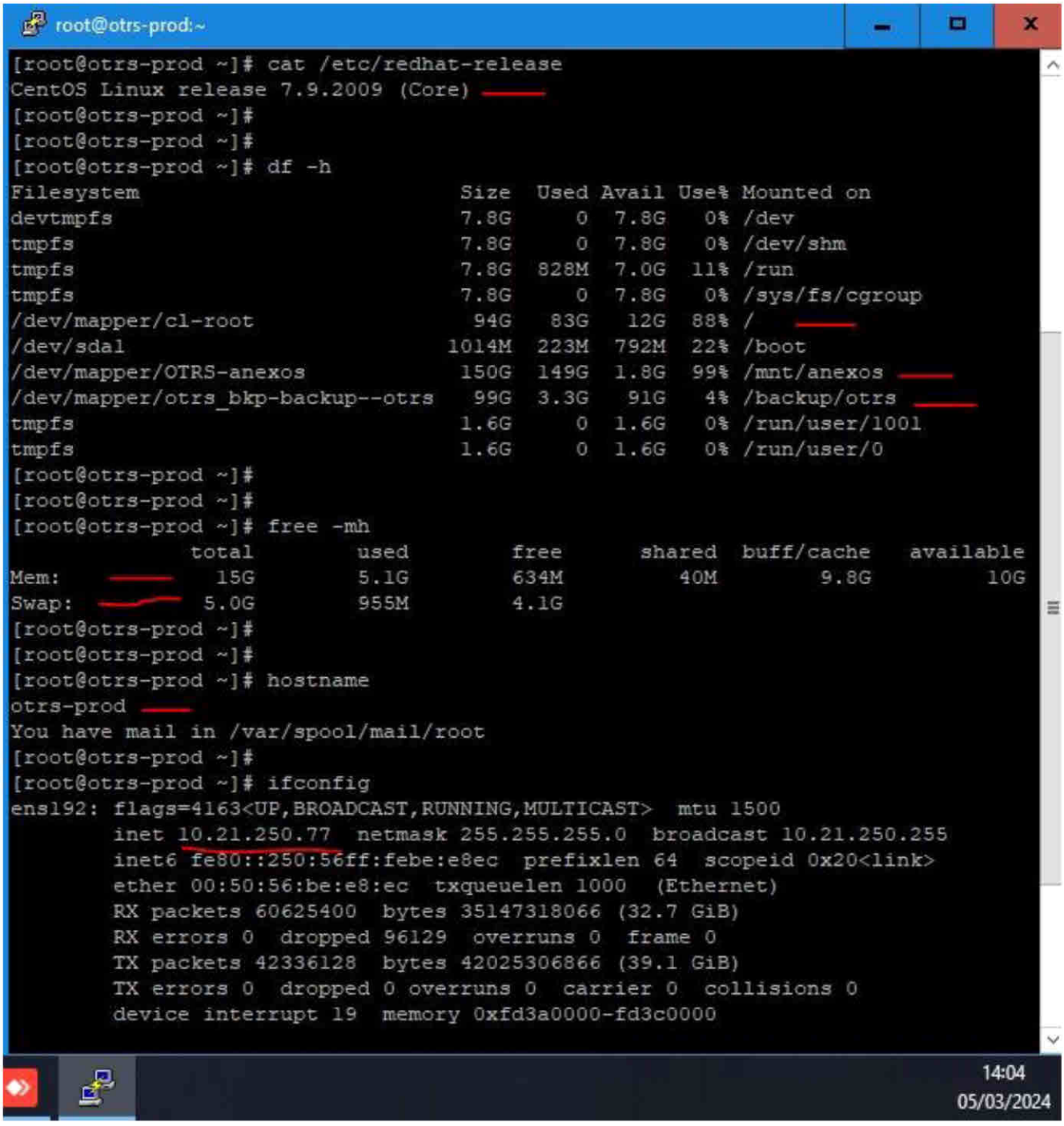
ANEXO IV DO ETP – FERRAMENTA DE ITSM

Ferramenta de ITSM - INMETRO

Ambiente atual

Servidor ROTRS01S:
IP: 10.21.250.77
vCPU: 6
RAM: 16 GB
Swap: 5 GB
Discos:
/ 100 GB - 12 GB Livres
/backup/otrs 100GB - 91 GB Livres
/mnt/anexos 150GB - 1,8 GB Livres

Sistema Operacional CentOS 7 (7.9.2009)



Otrs Version
PRODUCT = OTRS
VERSION = 6.0.23
BUILDDATE = Thu Sep 19 18:18:21 CEST 2019
BUILDHOST = otrsbuild.otrs.com
COMMIT_ID = 8d9487646240840492304385849fe6aeb5b3889f

Mysql Version
mysql Ver 15.1 Distrib 5.5.68-MariaDB, for Linux (x86_64) using readline 5.1
Database OTRS

Pluggins
Name: DashboardMyTickets
| Version: 6.0.5
| Vendor: Perl-Services.de
| URL: http://www.perl-services.de
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: A dashboard widget that shows all tickets of an agent.
+----------+
| Name: FAQ
| Version: 6.0.23
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The FAQ/knowledge base.
+----------+
| Name: FKSCatalogServiceINMETRO
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018
| Description: The FKSapiens Catalog Service INMETRO Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSCatalogServiceUST
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018
| Description: The FKSapiens Catalog Service UST Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSCustomLoginINMETRO
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2020
| Description: The FKSapiens Custom Login INMETRO Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: FKSDashboardKPIs
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2018

| Description: The FKSapiens Dashboard KPIs Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-8848 or +55 61 9 9632-0312
+----------+
| Name: GeneralCatalog
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The General Catalog package.
+----------+
| Name: ImportExport
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The ImportExport package.
+----------+
| Name: ImportExportDynamicFields
| Version: 6.0.1
| Vendor: Perl-Services.de
| URL: http://www.perl-services.de
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Import/Export dynamic fields.
+----------+
| Name: InBox ACLChangeParentStateAfterChildState
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: ACL module to restrict the change of state of the parent ticket with respect to the state of the child ticket.
+----------+
| Name: InBox CMDBInventorySync
| Version: 6.2.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for creating integrations with the CMDB inventory.
+----------+
| Name: InBox Core
| Version: 6.34.20
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module assembles third party APIs used in various modules
+----------+
| Name: InBox CustomerPortal
| Version: 6.37.89
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: A module for customer interface.
+----------+
| Name: InBox CustomModuleGenericAgent
| Version: 6.22.18
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/

| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Generic Agent customization module.
+---+
| Name: InBox CustomTicketNumber
| Version: 6.2.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to generate a custom TicketNumber.
+---+
| Name: InBox CustomViewTicketQueue
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to visualize calls in the queue view by certain states.
+---+
| Name: InBox DataImporter
| Version: 6.1.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to data importer.
+---+
| Name: InBox DynamicFieldFileSystem
| Version: 6.6.15
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for creating dynamic "File" fields and storing data in the file system.
+---+
| Name: InBox DynamicFieldSelectConfigItem
| Version: 6.0.2
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to added a new DynamicField Type that permits to load the possible values from ITSMConfigItem.
+---+
| Name: InBox DynamicFieldSet
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to add a separation of dynamic fields.
+---+
| Name: InBox DynamicFieldTable
| Version: 6.1.14
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module of dynamic field type table.
+---+
| Name: InBox DynamicListStateTime
| Version: 6.2.5
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/

| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Statistics module relating to the state of the Tickets.
+----------+
| Name: InBox EmailOption
| Version: 6.9.16
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to updated dynamic field by e-mail.
+----------+
| Name: InBox FAQPlus
| Version: 6.0.2
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Custom module to add new functionality to the FAQ.
+----------+
| Name: InBox Kanban
| Version: 6.7.25
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a kanban board with tickets.
+----------+
| Name: InBox KPI
| Version: 6.8.30
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to add key performance indicator for ticket on dashboard.
+----------+
| Name: InBox NewSurveyLayout
| Version: 6.0.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a new layout for saturation surveys
+----------+
| Name: InBox ParentChildList
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a child ticket report.
+----------+
| Name: InBox Reports
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module for adding new columns to the report
+----------+
| Name: InBox ReportTicketManagement
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)

| Description: Module to create a report with data from the otrs.vw_kpi_rate table and the service_preferences table.
+--+
| Name: InBox ReportTicketTimeInState
| Version: 6.0.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create a report on the time the ticket was in the state
+--+
| Name: InBox ShowHide
| Version: 6.9.20
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to hide / show / make a specific field mandatory.
+--+
| Name: InBox SLAControl
| Version: 6.1.5
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service UP (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to web chart to SLA control.
+--+
| Name: InBox SLAFilterDashboard
| Version: 6.3.4
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to create SLA indicators.
+--+
| Name: InBox SLANotification
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to notify SAL usage by percentage
+--+
| Name: InBox SurveyPlus
| Version: 6.4.19
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to adding features to Survey
+--+
| Name: InBox TicketCron
| Version: 6.3.15
| Vendor: Service Up
| URL: http://serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Module to creation tickets scheduled.
+--+
| Name: InBox TicketData
| Version: 6.0.1
| Vendor: Service Up
| URL: http://www.serviceup.com.br/
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)

| Description: Module to save the ticket information in a table.
+----------+
| Name: InBox TicketListColor
| Version: 6.0.0
| Vendor: Service Up
| URL: http://wwww.serviceup.com.br
| License: Produto da Service Up (contato@serviceup.com.br)
| Description: Package related to the module that allows to change the call centers according to the state or SLA.
+----------+
| Name: ITSM
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM bundle package.
+----------+
| Name: ITSMChangeManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Change Management package.
+----------+
| Name: ITSMConfigurationManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Configuration Management package.
+----------+
| Name: ITSMCore
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Core package.
+----------+
| Name: ITSMIncidentProblemManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Incident and Problem Management package.
+----------+
| Name: ITSMServiceLevelManagement
| Version: 6.0.19
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: The OTRS::ITSM Service Level Management package.
+----------+
| Name: OTRSMasterSlave
| Version: 6.0.15
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007

| Description: Includes "Ticket Master/Slave" feature.
+---+
| Name: ServiceImportExport
| Version: 6.0.0
| Vendor: AddonsForOTRS
| URL: https://otrsaddons.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Provides ImportExportBackend for Service, SLA and Service2CustomerUsers.
+---+
| Name: SlaStop
| Version: 6.0.1
| Vendor: Ligero [Community]
| URL: http://www.complemento.net.br
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 2, June 1991
| Description: This package is a snip of KIX4OTRS Sla Disabling feature with some modifications.
+---+
| Name: Survey
| Version: 6.0.12
| Vendor: OTRS AG
| URL: https://otrs.com/
| License: GNU GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, 29 June 2007
| Description: A customer survey tool.
+---+
| Name: TicketScheduler
| Version: 6.0.1
| Vendor: FKSapiens Informatica
| URL: http://www.fksapiens.com.br
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 1, January 2019
| Description: The FKSapiens Ticket Scheduler Package by Franklin Farias. Contact: +55 61 4063-
8848 or +55 61 9 9632-0312
+---+
| Name: Znuny4OTRS-AutoSelect
| Version: 6.0.5
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to hide the fields Queue, SLA and Service, if
only one value is available.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-CustomPriorityColor
| Version: 6.0.4
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to change ticket priority colors via sysconfig.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-DownloadAllAttachments
| Version: 6.0.3
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to download all ticket or article attachments
as a single zip file.
+---+
| Name: Znuny4OTRS-DownloadAllAttachments
| Version: 6.0.3
| Vendor: Znuny GmbH

| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: This package contains the functionality to download all ticket or article attachments as a single zip file.
+----------+
| Name: Znuny4OTRS-Repo
| Version: 6.0.76
| Vendor: Znuny GmbH
| URL: http://znuny.com/
| License: GNU AFFERO GENERAL PUBLIC LICENSE Version 3, November 2007
| Description: Enables Znuny4OTRS repositories to directly install and upgrade Znuny packages via package manager.

Número do Contrato	Vigência	Contratado	CPF/CNPJ
00020/2024	25/10/2024 A 25/10/2026	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	85.240.869/0001-66

Objeto

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO PARA ATENDER AS UNIDADES DO INMETRO, COM PAGAMENTO POR PREÇO FIXO MENSAL CONSIDERANDO O ATENDIMENTO AO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, EM CONFORMIDADE COM A PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, QUE ESTABELECE MODELO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, NO

Órgão superior	Órgão subordinado	Unidade gestora contratante	Modalidade de contratação
MINISTÉRIO DA ECONOMIA	INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA	INSTITUTO NAC.DE METROLOG. QUALID. E TECNOLOG	SEM INFORMAÇÃO

Processo de contratação	Fundamento Legal	Data de assinatura	Data de publicação
SEM INFORMAÇÃO		25/10/2024	06/11/2024

Situação	Valor inicial do contrato	Valor final do contrato	Licitação
NÃO SE APLICA	R$ 11.680.541,28	R$ 11.680.541,28	SEM INFORMAÇÃO

ITENS CONTRATADOS

NÚMERO DO ITEM	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES	QUANTIDADE CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R$)
183023059001420240000 1	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	24	R$ 103.489,22
183023059001420240000 2	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	24	R$ 383.200,00

Exibir : 10

TERMOS ADITIVOS DO CONTRATO

NÚMERO DO TERMO ADITIVO	DATA DE PUBLICAÇÃO	OBJETO DO ADITIVO
Nenhum registro encontrado		

Exibir : 10

APOSTILAMENTOS

NÚMERO	DESCRIÇÃO	DATA DE INCLUSÃO	SITUAÇÃO	VALOR
Nenhum registro encontrado				

Exibir : 10

DOCUMENTOS RELACIONADOS

NÚMERO DO DOCUMENTO	DATA DE EMISSÃO	OBSERVAÇÃO	VALOR (R$)
Nenhum registro encontrado			

Exibir : 10

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**85.240.869/0001-66**	DUNS®:	**908521425**
Razão Social:	**ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA**		
Nome Fantasia:	**ILHASERVICE TECNOLOGIA**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**22/12/2025**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE EMPRESÁRIA LIMITADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN	Validade:	**07/10/2025**	**Automática**
FGTS	Validade:	**17/06/2025**	**Automática**
Trabalhista **(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**23/11/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**03/08/2025**
Receita Municipal	Validade:	**20/06/2025**

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 017.XXX.XXX-89 Nome: PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA

Ass: _____

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

CONTRATO N 03-2023 E SICAF - MTE

MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
Secretaria-Executiva

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB

PROCESSO SEI Nº 19958.100455/2022-67

TERMO DE CONTRATO DE FORNECIMENTO D SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO COMUNICAÇÃO Nº 03/2023, QUE FAZEM ENTRE SI UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO MINITÉRIO D TRABALHO E EMPREGO E A EMPRESA STEFANIN CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A.

A UNIÃO, por intermédio do **MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO**, com sede na Esplanada dos Ministérios, Bloco "F" - Sede, na cidade de Brasília/DF, inscrito no CNPJ sob o nº 23.612.685/0006-37, neste ato representado pelo Secretário Executivo do Ministério do Trabalho e Emprego, o Sr. **FRANCISCO MACENA DA SILVA**, matrícula SIAPE: 3321161, nomeado pelo Decreto s/nº, de 11/01/2023, publicado no DOU de 01/01/2023, Seção 2, Edição Extra "A", consoante subdelegação do art. 4º da Portaria/MTE nº 635, de 16 de março de 2023, e pelo Diretor do Departamento de Administração, Finanças e Contabilidade, o Sr. **ROGÉRIO XAVIER ROCHA**, matrícula nº 1052112, nomeado pela Portaria nº 1.372, publicada no DOU de 30/01/2023, Seção 2, econsoante o estabelecido no § 2º do art. 4º da Portaria/MTE nº 635, de 16 de março de 2023, doravante denominado **CONTRATANTE,** e a empresa **STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 58.069.360/0001-20, sediada na Av. Marginal, N. 164 – Centro - Cidade: Jaguariúna - SP - CEP: 13.910-039, doravante designada **CONTRATADA**, neste ato representada pelo Sr. **LUIZ CARLOS MARQUES DE AGUIA**, inscrito no CPF nº XXX.058.XXX-70, tendo em vista o que consta no Processo nº 19958.100455/2022-67 e em observância às disposições da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019, da Lei nº 8.248, de 22 de outubro de 1991, do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010, da Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de Abril de 2019 e da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5, de 26 de mai de 2017 e suas alterações, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão nº 01/2023, mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1. O objeto do presente instrumento é a contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência (SEI 30770100), anexo do Edital.

1.2. Este Termo de Contrato vincula-se ao Edital do Pregão (SEI 30770707), identificado no preâmbulo e à proposta vencedora (SEI 31607856), independentemente de transcrição.

1.3. Objeto da contratação:

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center;* • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VAL/MÊS

TABELA 1 - Grupo/Lote único com itens que compõem o objeto

2. CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA

2.1. O prazo de vigência deste Contrato é de 20 (vinte) meses fixado no Edital, com início na data de 17/03/2023 e encerramento em 16/11/2024, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, desde que haja autorização formal da autoridade competente e seja observado o disposto no Anexo IX da IN SEGES/MP nº 05/2017, atentando, em especial para o cumprimento dos seguintes requisitos:

2.1.1. Esteja formalmente demonstrado que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;

2.1.2. Seja juntado relatório que discorra sobre a execução do contrato, com informações de que os serviços tenham sido prestados regularmente;

2.1.3. Seja juntada justificativa e motivo, por escrito, de que a Administração mantém interesse na realização do serviço;

2.1.4. Seja comprovado que o valor do contrato permanece economicamente vantajoso para a Administração;

2.1.5. Haja manifestação expressa da contratada informando o interesse na prorrogação;

2.1.6. Seja comprovado que a contratada mantém as condições iniciais de habilitação.

2.2. A CONTRATADA não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.3. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - PREÇO

3.1. O valor mensal da contratação é de **R$ 908.453,13 (novecentos e oito mil quatrocentos e cinquenta e três reais e treze centavos)**, perfazendo o valor total de **R$ 18.169.062,65 (dezoito milhões, cento e sessenta e nove mil sessenta e dois reais e sessenta e cinco centavos)**, como segue:

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade	Valor Mensal	Valor total para 20 meses
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center;* • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VAL/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

3.2. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

3.3. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão dos quantitativos da solução efetivamente prestados.

4. CLÁUSULA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

4.1. As despesas decorrentes desta contratação estão programadas em dotação orçamentária própria, prevista no orçamento da União, para o exercício de 2023, na classificação abaixo:

Gestão/Unidade: 400045

Fonte: 1000000000

Programa de Trabalho: 04122003220000001

Elemento de Despesa: 339040

PI: S5T22GESDTI

Nota de Empenho:2023NE000087

4.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

5. CLÁUSULA QUINTA – PAGAMENTO

5.1. O prazo para pagamento à CONTRATADA e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência e no Anexo XI da IN SEGES/MPDG n. 5/2017.

6. CLÁUSULA SEXTA – REAJUSTAMENTO DE PREÇOS EM SENTIDO AMPLO

6.1. As regras acerca do reajustamento de preços em sentido amplo do valor contratual (reajuste em sentido estrito e/ou repactuação) são as estabelecidas no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7. CLÁUSULA SÉTIMA – GARANTIA DE EXECUÇÃO

7.1. Será exigida a prestação de garantia na presente contratação, conforme regras constantes do Termo de Referência.

8. CLÁUSULA OITAVA – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO E FISCALIZAÇÃO

8.1. O modelo de execução do contrato , os materiais que serão empregados, a disciplina do recebimento do objeto e a fiscalização pela CONTRATANTE são aqueles previstos no Termo de Referência, anexo do Edital.

9. CLÁUSULA NONA – OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

9.1. As obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA (deveres e responsabilidades) são aquelas previstas no Termo de Referência, anexo do Edital.

10. CLÁUSULA DÉCIMA - OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

10.1. As partes deverão cumprir a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LGPD), quanto a todos os dados pessoais a que tenham acesso em razão do certame ou do contrato administrativo que eventualmente venha a ser firmado, a partir da apresentação da proposta no procedimento de contratação, independentemente de declaração ou de aceitação expressa.

10.2. Os dados obtidos somente poderão ser utilizados para as finalidades que justificaram seu acesso e de acordo com a boa-fé e com os princípios do art. 6º da LGPD.

10.3. É vedado o compartilhamento com terceiros dos dados obtidos fora das hipóteses permitidas em Lei.

10.4. A Administração deverá ser informada no prazo de 5 (cinco) dias úteis sobre todos os contratos de suboperação firmados ou que venham a ser celebrados pelo Contratado.

10.5. Terminado o tratamento dos dados nos termos do art. 15 da LGPD, é dever do contratado eliminá-los, com exceção das hipóteses do art. 16 da LGPD, incluindo aquelas em que houver necessidade de guarda de documentação para fins de comprovação do cumprimento de obrigações legais ou contratuais e somente enquanto não prescritas essas obrigações.

10.6. É dever do contratado orientar e treinar seus empregados sobre os deveres, requisitos e responsabilidades decorrentes da LGPD.

10.7. O Contratado deverá exigir de suboperadores e subcontratados o cumprimento dos deveres da presente cláusula, permanecendo integralmente responsável por garantir sua observância.

10.8. O Contratante poderá realizar diligência para aferir o cumprimento dessa cláusula, devendo o Contratado atender prontamente eventuais pedidos de comprovação formulados.

10.9. O Contratado deverá prestar, no prazo fixado pelo Contratante, prorrogável justificadamente, quaisquer informações acerca dos dados pessoais para cumprimento da LGPD, inclusive quanto a eventual descarte realizado.

10.10. *Bancos de dados formados a partir de contratos administrativos, notadamente aqueles que se proponham a armazenar dados pessoais, devem ser mantidos em ambiente virtual controlado, com registro individual rastreável de tratamentos realizados (LGPD, art. 37), com cada acesso, data, horário e registro da finalidade, para efeito de responsabilização, em caso de eventuais omissões, desvios ou abusos.*

10.10.1. Os referidos bancos de dados devem ser desenvolvidos em formato interoperável, a fim de garantir a reutilização desses dados pela Administração nas hipóteses previstas na LGPD.

10.11. O contrato está sujeito a ser alterado nos procedimentos pertinentes ao tratamento de dados pessoais, quando indicado pela autoridade competente, em especial a ANPD por meio de opiniões técnicas ou recomendações, editadas na forma da LGPD.

10.12. Os contratos e convênios de que trata o § 1º do art. 26 da LGPD deverão ser comunicados à autoridade nacional.

11. CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

11.1. As sanções relacionadas à execução do contrato são aquelas previstas no Edital e no Termo de Referência, que constitui seu anexo.

12. CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – RESCISÃO

12.1. O presente Termo de Contrato poderá ser rescindido:

12.1.1. por ato unilateral e escrito da Administração, nas situações previstas nos incisos I a XII e XVII do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993, e com as consequências indicadas no art. 80 da mesma Lei, sem prejuízo da aplicação das sanções previstas no Termo de Referência, anexo ao Edital;

12.1.2. amigavelmente, nos termos do art. 79, inciso II, da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados, assegurando-se à CONTRATADA o direito à prévia e ampla defesa.

12.3. A CONTRATADA reconhece os direitos da CONTRATANTE em caso de rescisão administrativa prevista no art. 77 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.4. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido de Relatório indicativo dos seguintes aspectos, conforme o caso:

12.4.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

12.4.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.4.3. Indenizações e multas.

13. CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – VEDAÇÕES E PERMISSÕES

13.1. É vedado à CONTRATADA interromper o fornecimento da solução sob alegação de inadimplemento por parte da CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

13.2. É permitido à CONTRATADA caucionar ou utilizar este Termo de Contrato para qualquer operação financeira, nos termos e de acordo com os procedimentos previstos na Instrução Normativa SEGES/ME nº 53, de 8 de Julho de 2020.

13.2.1. A cessão de crédito, a ser feita mediante celebração de termo aditivo, dependerá de comprovação da regularidade fiscal e trabalhista da cessionária, bem como da certificação de que a cessionária não se encontra impedida de licitar e contratar com o Poder Público, conforme a legislação em vigor, nos termos do Parecer JL-01, de 18 de maio de 2020.

13.2.2. A crédito a ser pago à cessionária é exatamente aquele que seria destinado à cedente (contratada) pela execução do objeto contratual, com o desconto de eventuais multas, glosas e prejuízos causados à Administração, sem prejuízo da utilização de institutos tais como os da conta vinculada e do pagamento direto previstos na IN SEGES/ME nº 5, de 2017, caso aplicáveis.

14. CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – ALTERAÇÕES

14.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina do art. 65 da Lei nº 8.666, de 1993, bem como do ANEXO X da IN/SEGES/MPDG nº 05, de 2017.

14.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

14.3. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15. CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS

15.1. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666, de 1993, na Lei nº 10.520, de 2002 e demais normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

16. CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá à CONTRATANTE providenciar a publicação deste instrumento, por extrato, no Diário Oficial da União, no prazo previsto na Lei nº 8.666, de 1993.

17. CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – FORO

17.1. O foro para solucionar os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato será o da Seção Judiciária do Distrito Federal - Justiça Federal.

E, assim, por estarem justas e acertadas, firmam as partes o presente instrumento, em meio eletrônico, constante no Processo Administrativo em epígrafe, por intermédio do Sistema Eletrônico de Informações - SEI da CONTRATANTE.

Documento assinado eletronicamente

FRANCISCO MACENA DA SILVA

Representante do CONTRATANTE

Documento assinado eletronicamente

ROGÉRIO XAVIER ROCHA

Representante do CONTRATANTE

Documento assinado eletronicamente

LUIZ CARLOS MARQUES DE AGUIAR

Representante da CONTRATADA

Documento assinado eletronicamente por **Francisco Macena da Silva**, **Secretário(a)**, em 17/03/2023, às 09:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Rogério Xavier Rocha**, **Diretor(a)**, em 17/03/2023, às 09:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **LUIZ CARLOS MARQUES DE AGUIAR**, **Usuário Externo**, em 17/03/2023, às 11:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **32468688** e o código CRC **4DE0A457**.

Referência: Processo nº 19958.100455/2022-67. SEI nº 32468688

KEKO KIDS COMERCIO DE ROUPAS EIRELI	14.430.387.0001-20	201.677.016	14185.003430/2020-29
LOCUS COMERCIALIZACAO DE SOLUCOES LTDA.	27.955.632.0001-65	201.701.090	14185.005732/2020-31
M. ESTRADA TRANSPORTES LTDA ME	06.036.815.0001-07	201.841.622	14185.019559/2020-59
MANDALA RIO GESTAO & SERVICOS EIRELI	05.873.859.0001-29	201.701.057	14185.005730/2020-42
MARCA INSTALACOES LTDA	05.083.527.0001-40	202.033.481	14185.016401/2021-16
MARGARIDA TINTAS LTDA	07.772.657.0001-16	201.697.840	14185.005418/2020-59
MAX SEGURANCA MAXIMA LTDA	03.007.660.0001-92	201.992.078	14185.012332/2021-63
MEDIC DENTAL RODRIGUES EIRELI	02.154.775.0001-47	201.626.250	46215.020066/2019-10
NIT HAIR STUDIO DE BELEZA LTDA	14.986.836.0001-11	202.002.357	14185.013347/2021-49
OFFSHORE MANUTENCAO EM PLATAFORMAS EIRELI	23.797.636.0001-01	201.922.959	14185.005364/2021-11
ORGANIZACAO SOCIAL MULTIPLA EM INFRAESTRUTURA E PL	01.371.655.0001-39	201.878.658	14185.001000/2021-53
PADARIA E CONFEITARIA QUATRO AMIGOS LTDA	33.999.442.0001-42	201.642.077	14185.000179/2020-41
QUALITY SERVICO DE DIGITACAO E IDIOMAS LTDA	13.566.783.0001-17	201.698.307	14185.005464/2020-58
RANDY ASSESSORIA LTDA	20.886.879.0001-28	202.032.027	14185.016259/2021-07
RSM MONTAGENS ELETRICAS E HIDRAULICAS LTDA	10.332.073.0001-34	201.868.784	14185.000039/2021-53
SOCIEDADE EDUCACIONAL NICIA MACIEIRA LTDA	33.810.532.0001-43	201.878.101	14185.000950/2021-61
SUBEMPREITEIRA SKALLA LTDA ME	19.037.285.0001-63	201.033.941	46215.020997/2017-56
TIRADENTES SEGURANCA E VIGILANCIA LIMITADA	10.467.705.0001-77	201.978.059	14185.010968/2021-71
VIDA LIGHT ALIMENTACAO E SERVICOS EIRELI	32.375.990.0001-39	201.769.131	14185.012451/2020-35
VIOLETA TINTAS LTDA	07.734.829.0001-67	201.699.958	14185.005627/2020-01

MARCELO BELLO FRANCO
CHEFE DA SEÇÃO DE MULTAS E RECURSOS - SRT/RJ

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO DE CONHECIMENTO Nº08/2023

O Chefe da Seção de Multas e Recursos - SRT/RJ, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista a impossibilidade da notificação via postal, resolve com fulcro no disposto no artigo 20, inciso III, da Portaria 667/2021, notificar a empresa a seguir relacionada, a comprovar o recolhimento do débito ou apresentar DEFESA, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, a contar do décimo dia da publicação deste Edital, à SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO RJ - SRT/RJ, sito Av Presidente Antonio Carlos, 375, 9º Andar, sl 929(PROTOCOLO), - Centro, Rio de Janeiro/RJ, referente à Notificação de Débito do Fundo de Garantia e da Contribuição Social (NDFC) lavrada por infração à Lei nº 8.036/90 e/ou Lei Complementar 110/01. É facultada a remessa da defesa via postal em porte registrado, postada até o último dia do prazo. Não serão conhecidas defesas que não atendam aos requisitos de admissibilidade (tempestividade, legitimidade e representação), nos termos do art. 27, da Portaria 667/2021.

Razão Social	CNPJ/CPF	Notificação	Processo
ANTONIO AZEREDO COMERCIO DE ALIMENTOS	14.687.921.0001-89	201.645.424	14185.000490/2020-90
ARTR MEZON COMERCIO DE CALCADOS LTDA	06.267.662.0001-09	201.645.441	14185.000492/2020-89
ASSOCIACAO BENEFICENTE CLAUDINO DIAS	12.817.701.0001-05	201.802.317	14185.015771/2020-47
BAR E RESTAURANTE GALLO CARIOCA LTDA	11.112.974.0001-83	201.621.347	46215.019582/2019-00
BIEN MANGER PADARIA E CONFEITARIA LTDA	11.361.440.0001-90	201.987.473	14185.011886/2021-43
CARIOCAO AUTOVIDROS PECAS E ACESSORIOS LTDA	06.015.470.0001-05	201.623.226	46215.019762/2019-83
CLINICAS DR. WALTER GOMES FRANCKLIN LTDA	29.828.969.0001-37	202.007.553	14185.013860/2021-30
COSMIX PRO NAILS COMERCIO E DISTRIBUICAO LTDA	10.406.034.0001-34	201.623.251	46215.019760/2019-94
DEC VIDROS COMERCIO E ASSISTENCIA TECNICA LTDA	00.198.897.0001-00	201.623.269	46215.019756/2019-26
DROGARIA ATRACAO DA SUBURBANA LTDA	09.650.352.0001-67	201.630.575	46215.020476/2019-61
DROGARIA FARMALIG LTDA	00.524.477.0001-76	201.642.620	14185.000232/2020-11
DROGARIA PRIMAZ DE BOTAFOGO LTDA	07.288.398.0001-52	201.643.731	14185.000333/2020-84
ECOBAG COMERCIO E DISTRIBUICAO DE SACOLAS LTDA	14.168.003.0001-43	201.644.185	14185.000374/2020-71
FARMA FE COMERCIO DE MEDICAMENTO EIRELI	04.420.578.0001-58	201.645.190	14185.000470/2020-19
FARMACIA ANNA CAROLINA LTDA	10.798.370.0001-70	201.645.220	14185.000473/2020-52
FARMACIA KAYLANE E FATIMA LTDA	10.329.861.0001-71	201.632.411	46215.020470/2019-93
FOXWATER RJ SERVICOS E EQUIPAMENTOS AMBIENTAIS LTDA	17.274.084.0001-54	201.900.611	14185.003152/2021-91
FRIEND S FIRE INSTALACOES CONTRA INCENDIOS EIRELI	09.259.303.0001-06	201.878.186	14185.000955/2021-93
INDUSTRIA DE DISTINTIVOS RANDAL LTDA - FALIDA	33.054.503.0001-07	201.808.641	14185.016385/2020-72
IPOAL INDUSTRIA DE PRODUTOS PARA OTICA E AEROSOL L	42.433.532.0001-62	201.844.290	14185.019825/2020-43
ITAPUA COMERCIO DE ACESSORIOS AUTOMOTIVOS ABOLICAO	17.241.891.0001-70	201.620.456	46215.019523/2019-23
J C M DIAS PRESTACAO DE SERVICOS	14.723.269.0001-00	201.804.620	14185.015999/2020-37
JBB 2013 SEGURANCA ELETRONICA LTDA	07.479.359.0001-32	201.620.332	46215.019518/2019-11
JCOGOMES FRUTAS E LEGUMES EIRELI	14.704.278.0001-54	201.620.171	46215.019507/2019-31
LIMPMAX SERVICOS AUXILIARES LTDA	05.362.410.0001-04	201.643.294	14185.000295/2020-60
MINIMERCADO FLOR DO MARAVILHA LTDA	07.755.014.0001-64	201.625.369	46215.019845/2019-72
MITOS M & I - TREINAMENTO EM ORGANIZACOES DE SAUDE	68.624.006.0001-73	201.625.105	46215.019839/2019-15
MONTERREY PLUS TERCEIRIZACAO E SERVICOS GERAIS LTDA	06.121.006.0001-01	201.824.116	14185.017869/2020-39
OURO MEL SUPERFICIES INTELIGENTES LTDA	13.574.813.0001-37	201.623.285	46215.019764/2019-72
PADARIA E CONFEITARIA FLOR DO JUREMA LTDA	06.259.920.0001-05	201.620.481	46215.019694/2019-52
PADARIA E CONFEITARIA REDENCAO LTDA	33.783.713.0001-28	201.624.524	46215.019773/2019-63
PL PACK INDUSTRIA E COMERCIO DE PLASTICOS - EIRELI	28.338.337.0001-22	201.664.259	14185.002245/2020-17
QUALIMEC CONSTRUCOES LTDA	01.110.408.0001-89	201.843.927	14185.019788/2020-73
RAMON REFORMAS E SERVICOS LTDA	21.171.243.0001-62	201.806.461	14185.016172/2020-41
RODOMAQ 1371 TRANSP. DE CARGAS LTDA	16.813.141.0001-63	202.007.618	14185.013866/2021-15
SMR INSTALADORA LTDA	17.031.624.0001-79	202.007.839	14185.013888/2021-77
SPE RIO 2014 INCORPORADORA E CONSTRUTORA LTDA.	10.334.038.0001-54	201.817.811	14185.017270/2020-03
SUPERMERCADOS ALTO DA POSSE LTDA FALIDA	30.759.534.0001-67	201.815.672	14185.017063/2020-41
UTHAU COMERCIO DE ALIMENTOS EIRELI	13.699.605.0001-64	202.011.836	14185.014278/2021-91
WERKSTATTEN COMERCIO E INDUSTRIA LTDA	07.441.170.0001-50	201.622.262	46215.019671/2019-48

MARCELO BELLO FRANCO

SECRETARIA DE GESTÃO CORPORATIVA

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

EXTRATO DE CONTRATO Nº 3/2023 - UASG 400045

Nº Processo: 19958.100455/2022-67.
Pregão Nº 1/2023. Contratante: COORD-GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS - CGRL.
Contratado: 58.069.360/0001-20 - STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.. Objeto: Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação do ministério do trabalho e emprego (mte).
Fundamento Legal: . Vigência: 17/03/2023 a 16/11/2024. Valor Total: R$ 18.169.062,65.
Data de Assinatura: 17/03/2023.

(COMPRASNET 4.0 - 17/03/2023).

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NO ESTADO DA BAHIA

SEÇÃO DE MULTAS E RECURSOS

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO UP8Y9V, DE 17 DE MARÇO DE 2023

A Seção de Multas e Recursos da SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO NA BAHIA, no uso das atribuições conferidas pela Portaria nº 1.151, de 30 de outubro de 2017, e tendo em vista a tentativa frustrada de cientificação via postal, vem NOTIFICAR os empregadores abaixo relacionados da lavratura dos respectivos Autos de Infração e/ou Notificações de Débito do Fundo de Garantia e da Contribuição Social - NDFC, informando, ainda, a possibilidade de apresentação de defesa, no prazo de 10 (dez) dias consecutivos, a contar do décimo dia da publicação deste Edital, nos termos do Art. 20, III, da Portaria MTP nº 667, de 08 de Novembro de 2021, que deverá ser protocolizada por meio do endereço eletrônico https://eprocesso.sit.trabalho.gov.br/, na aba "Protocolar", opção "Defesa". Não serão conhecidas defesas que não atendam aos requisitos de admissibilidade (tempestividade, legitimidade e representação), conforme preceitua o Arts. 26 e 27 da Portaria MTP nº 667, de 08 de Novembro de 2021. O "Código de Acesso" exigido para visualização do processo, bem como para a prática eletrônica dos atos processuais, poderá ser obtido junto à respectiva Unidade de Multas e Recursos, responsável pela tramitação do feito, cujo contato encontra-se disponível na Seção "Canais de Atendimento" do site já citado, ou por meio do endereço https://eprocesso.sit.trabalho.gov.br/Atendimento .

(*) Diante da decisão administrativa final de procedência do auto de infração que caracterize submissão de trabalhadores à condição análoga à de escravo, estará o autuado sujeito a ter seu nome incluído em listas ou cadastros de empresas, conforme preceitos estabelecidos na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

EMPREGADOR	PROCESSO		DOCUMENTO
2 S - COMERCIO DE COMBUSTIVEIS E LUBRIFICANTES LTD	14152.179502/2021-76	AI	22.208.842-7
2 S - COMERCIO DE COMBUSTIVEIS E LUBRIFICANTES LTD	14152.179505/2021-18	AI	22.208.845-1
2 S - COMERCIO DE COMBUSTIVEIS E LUBRIFICANTES LTD	14152.179508/2021-43	AI	22.208.848-6
2 S - COMERCIO DE COMBUSTIVEIS E LUBRIFICANTES LTDA	14185.030570/2021-51	ND	20.217.794-7
3 M LAVANDERIA LTDA	14185.000155/2022-53	ND	20.225.415-1
3A SERVICOS TECNICOS LTDA	14152.171685/2021-81	AI	22.201.029-1
3A SERVICOS TECNICOS LTDA	14152.171686/2021-26	AI	22.201.030-4
3A SERVICOS TECNICOS LTDA	14152.171687/2021-71	AI	22.201.031-2
3A SERVICOS TECNICOS LTDA	14152.171688/2021-15	AI	22.201.032-1
3A SERVICOS TECNICOS LTDA	14185.029495/2021-85	ND	20.216.701-1
4 M INDUSTRIA DE PREMOLDADOS E MONTAGENS INDUSTRIAL LTD	14152.191958/2021-12	AI	22.221.298-5
4 M INDUSTRIA DE PREMOLDADOS E MONTAGENS INDUSTRIAL LTD	14152.191959/2021-59	AI	22.221.299-3
4 M INDUSTRIA DE PREMOLDADOS E MONTAGENS INDUSTRIAL LTD	14152.191960/2021-83	AI	22.221.300-1

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo Administrativo nº 19958.100455/2022-67

SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA (MTP)

Brasília, Janeiro de 2023

Coordenação de Planejamento e Aquisição

HISTÓRICO DE REVISÕES

Data	Versão	Descrição	Autor
11/11/2022	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Tiago Oliveira Loup Danilo Almeida Paiva
28/11/2022	1.1	Revisão do processo após análise da Integrante Administrativa Suplente	Valéria Moraes de Souza Danilo Almeida Paiva
02/01/2023	1.2	Atualizado apenas nos itens 7.3.14.7 e 7.3.14.8 após considerações do Jurídico	Danilo Almeida Paiva Tiago Oliveira Loup

SUMÁRIO

1 – OBJETO DA CONTRATAÇÃO
2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC
2.1 - Bens e serviços que compõem a solução
3 – JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO
3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação
3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais
3.3. Estimativa da demanda
3.4. Parcelamento da Solução de TIC
3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados
4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO
4.1. Requisitos de Negócio
4.2. Requisitos de Capacitação
4.3. Requisitos Legais
4.4. Requisitos de Manutenção
4.5. Requisitos Temporais
4.6. Requisitos de Segurança
4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais
4.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica
4.9. Requisitos de Projeto e de Implementação
4.10. Requisitos de Implantação
4.11. Requisitos de Garantia
4.12. Requisitos de Experiência Profissional

4.13. Requisitos de Formação da Equipe

4.14. Requisitos de Metodologia de Trabalho

4.15. Requisitos de Segurança da Informação

4.16. Descrição dos Serviços e da Ferramenta *ITSM*

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.3. Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.2. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.3. Mecanismos formais de comunicação

6.4. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.2. Procedimentos de Teste e Inspeção

7.3. Níveis Mínimos de Serviço Exigidos

7.4. Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.5. Do Pagamento

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS (quando aplicável)

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. -Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.2 - Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.3 - Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13 - GARANTIA DA EXECUÇÃO

14 - SUBCONTRATAÇÃO

15 - ALTERAÇÃO SUBJETIVA

16 - VISTORIA TÉCNICA

17 - DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA OU PROJETO BÁSICO

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME nº 01/2019.

1. OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A contratação ocorrerá por 20 (vinte) meses, prorrogáveis até 60 meses, conforme inciso II do Artigo 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, por meio de Pregão, na forma eletrônica, visando o menor preço global.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e seus anexos, considerando as alterações propostas pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 .

2.2. A solução a ser contratada é única, não envolve os serviços descritos no art. 3º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018 , e não se trata de gestão de processos de TIC, nem de gestão de Segurança da Informação, conforme normatizado no art. 3º, Inciso II da Instrução Normativa (IN) nº 1, de 04 de abril de 2019 e suas alterações.

2.2.1. A contratação ocorrerá, em relação ao **regime de execução**, de **forma indireta**, por **empreitada por preço global**;

2.2.2. A licitação ocorrerá na **modalidade pregão**, de **forma eletrônica;** o julgamento das propostas ocorrerá pelo critério de **menor preço por lote**.

2.2.3. As propostas deverão considerar a discriminação dos elementos do objeto, conforme **TABELA 5,** e a aglutinação desses elementos para o momento do pregão, conforme **TABELA 1** abaixo.

2.3. Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, para atendimento das necessidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), contemplando todas as unidades da estrutura do MTP, compreendendo a disponibilização de:

I - Central de Serviços de TIC aderente ao padrão ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);

II - Profissionais devidamente capacitados e habilitados à execução de serviços catalogados;

III - Todos os elementos de *software* (ex: Ferramenta de Gerenciamento de Serviços - *ITSM*) e *hardware* necessários ao bom desempenho dos serviços por parte de profissionais alocados, ressalvados os ativos disponibilizados nos ambientes do CONTRATANTE para execução das atividades relacionadas ao contrato.

2.4. Bens e serviços que compõem a solução

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center;* • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VAL/MÊS

TABELA 1 - Grupo/Lote único com itens que compõem o objeto

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), foi recriado em 16 de dezembro de 2021 por meio da Lei nº 14.261. Atualmente, os serviços terceirizados no MTP são fornecidos, em sua maioria, por contratos do Ministério da Economia (ME), órgão do qual o MTP se desmembrou. Ainda estão ocorrendo ações coordenadas para a transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho e Previdência, conforme Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022 .

3.1.2. Nesse contexto, há a necessidade de o MTP conduzir sua própria contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação (TI), visando atender seus vários usuários, que se encontram em diferentes localidades do estado brasileiro. A contratação considerará a aferição constante da qualidade do serviço prestado em conformidade com Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), almejando-se a satisfação dos usuários.

3.1.3. A contratação deve atender à Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, a qual dispõe sobre o processo de contratação de soluções de TI pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal e a Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas alterações, que estabelece o modelo de contratação para serviços de infraestrutura e atendimento a usuários, com base em recomendações e diretrizes dos órgãos de controle para processos de contratação desse tipo, visando às melhores práticas.

3.1.4. Destaca-se que atualmente estão vigentes os Contratos nº 07/2018 (Atendimento aos Usuários - Níveis 1 e 2) e nº 31/2018 (Atendimento aos Usuários - Nível 3). No entanto, embora ambos possuam vigência até o exercício de 2023, alerta-se para o Contrato nº 07/2018, que possui vigência até 18 de março de 2023. Esta nova contratação está consolidando a necessidade em apenas um contrato, para viabilizar padronização no serviço em questão para os três níveis e seguir adequadamente as recomendações da biblioteca ITIL. Além disso, está sendo conduzida dessa forma considerando outras justificativas apresentadas no **subitem 3.4 - "Parcelamento da solução de TI"** .

3.1.5. É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio do MTP. A ausência das funcionalidades descritas nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TIC.

3.1.6. Ainda serão considerados elementos da contratação vigente que possam ser melhorados, bem como requisitos associados à automação de processos, atividades, tarefas relacionadas com o escopo da contratação, visando a otimização na prestação dos serviços de TI.

3.1.7. A contratação tem como escopo a prestação de *Serviço de Service Desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MTP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e apoio no gerenciamento de processos de TI.

3.1.8. Os serviços a serem contratados possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários do MTP, na manutenção da qualidade dos serviços nos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos do órgão, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio do Ministério e suas Unidades Descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação.

3.1.9. Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MTP em vigência, é objetivo estratégico "Promover o compartilhamento e

a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas" que tem como ação "Prover serviços de sustentação de infraestrutura" e como meta "Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI". Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos frameworks *ITIL* 4 e *COBIT* 2019, suas atualizações, e a sua internalização institucional. A Diretoria de Tecnologia da Informação do MTP vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.1.10. A DTI não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TIC em quantidade suficiente para a execução dos serviços, por isso existe a necessidade da contratação proposta no objeto do Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº27503565). Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

> "Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:
> I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;
> II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;
> III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e
> IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.
> **§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do *caput* poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.**
> § 2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta. "

3.1.11. A contratação de serviços técnicos especializados de TIC é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TIC são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

3.1.12. A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo *ITIL* 4 (versão mais atual do *framework*). Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, melhor qualidade. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no *ITIL* 4. O primeiro nível é o atendimento através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido, poderá ser escalado para o segundo nível de atendimento ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da operação da infraestrutura de TIC. O emprego do modelo ITIL em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TIC causados pela ocorrência de incidentes.

3.1.13. O modelo definido pelo MTP possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC do MTP.

3.1.14. Salienta-se que a presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz. Destaca-se que o MTP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender às diretrizes do Governo Federal.

3.1.15. Levando em consideração a quantidade de atendimentos realizada todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC do Ministério e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), conforme anteriormente citado, foi recriado em 16 de dezembro de 2021 por meio da Lei nº 14.261. Estão sendo conduzidas ações para a publicação do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) próprio do órgão. Assim, as necessidades do MTP ainda estão sendo referenciadas no PDTI e Plano Anual de Contratações (PAC) vigentes do Ministério da Economia, tendo em vista que ainda estão ocorrendo as ações coordenadas para transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho, conforme Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022 .

3.2.2. Desta forma, a pretendida contratação possui aderência aos objetivos, iniciativas e necessidades estratégicas previstas na Estratégia de Governo Digital; na Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação (EITI); no Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2022 e nos Planos Anuais de Contratações (PACs) 2022 do ME e 2023 do MTP.

3.2.3. A Estratégia de Governo Digital (EGD) para o período de 2020 a 2022, instituída através do Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020, visa nortear as ações de todos os órgãos federais, com o objetivo de transformar o governo pelo digital, oferecendo serviços de melhor qualidade, mais simples, acessíveis e a um custo menor para o cidadão. Ela está organizada em princípios, objetivos e iniciativas que nortearão a transformação do governo por meio de tecnologias digitais.

3.2.4. Neste sentido segue abaixo o objetivo vinculado a presente contratação conforme a EGD 2020-2022:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	**Objetivos Estratégicos**

OE.2	Promover o compartilhamento e a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas.
OE.3	Reduzir custos, racionalizar recursos e garantir a qualidade dos serviços.

TABELA 2 - Alinhamento da contratação à Estratégia de Governo Digital (EGD) 2020-2022 e à Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação\ME

(Fontes: Decreto nº 10.332, de 28 de abril de 2020; Estratégia Integrada de Tecnologia da Informação)

3.2.5. O Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) do Ministério da Economia (ME) constitui relevante instrumento de governança corporativa, pois é o desdobramento tático da Estratégia Integrada de TI, que constitui parte do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do Ministério e consolida as principais necessidades de TI das áreas de negócio, bem como o investimento e manutenção da própria infraestrutura de tecnologia da informação, imprescindível ao suporte das necessidades da Pasta.

3.2.6. Neste sentido seguem abaixo os objetivos vinculados a presente contratação conforme o PDTIC 2020-2022 do ME:

ALINHAMENTO AO PDTIC 2020-2022			
ID	**Objetivos Estratégicos**	**ID**	**Meta do PDTIC associada**
A5	Prover serviços de sustentação de infraestrutura	M2	Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI

TABELA 3 - Alinhamento da contratação ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI)\ME

(**Fonte:** *Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2020-2022*)

3.2.7. Ainda que PDTIC 2020-2022 do ME seja um relevante instrumento de governança corporativa, constituído pelo desdobramento tático da Estratégia Integrada de TI, ele carece de um complemento operacional e de menor prazo, para permitir a escolha de prioridades e os ajustes necessários durante sua execução, visando à agregação de valor ao negócio, agilidade e melhoria contínua do próprio processo de planejamento e execução.

3.2.8. Por fim, destaca-se também que a pretendida contratação consta nos Planos Anuais de Contratações (2022 e 2023), sob os itens relacionados nas **TABELAS 4.A e 4.B** abaixo:

ALINHAMENTO AO PAC 2022	
Item	**Descrição**
793	Código 27090: Serviço de Apoio e Suporte à operação de *Data Center* e Atendimento de Microinformática
794	Código 27090: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI.

TABELA 4.A - Alinhamento da contratação ao Plano Anual de Contratações (PAC - 2022)

(**Fonte:** *PAC 2022 - SEI nº 28225778)*

ALINHAMENTO AO PAC 2023	
Item	**Descrição**
DFD 41/2022	Serviços técnicos de infraestrutura e segurança da informação - serviços de sustentação e gerenciamento da infraestrutura de TIC e de Segurança da Informação

TABELA 4.B - Alinhamento da contratação ao Plano Anual de Contratações (PAC - 2022)

(**Fonte:** *PAC 2023 (extrato DFD nº 41/2022) - SEI nº 29814360; PAC 2023 - SEI nº 29816252)*

3.2.9. Os serviços a serem contratados não estão integrados à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, tendo em vista que não têm como objetivo a oferta digital de serviços públicos.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. A estimativa de quantidade de profissionais do Grupo/Lote único - Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TI), toma como base o quantitativo de profissionais dedicados que atuam nos contratos nº 7/2018 e nº 31/2018, bem como as deficiências encontradas na prestação atual de serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários e ainda a análise do histórico quantitativo de demandas (requisições e incidentes), projetos implementados e o tempo mensal médio em horas nos tipos de atendimentos, para o período de 01/08/2021 a 01/09/2022. Os quantitativos e justificativas foram explicitados no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (ETP) - SEI nº 29181530.

3.3.2. As necessidades do MTP foram compatibilizadas aos perfis previstos na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, tendo em vista a complexidade do ambiente do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) que foi recentemente recriado.

3.3.3. Como ainda existem vários profissionais dos contratos nº 7/2018 e nº 31/2018 com atuação em áreas especializadas compartilhadas, foram previstos quantitativos de perfis para atuarem em apenas uma das áreas de especialização previstas neste TR, evitando acúmulo de funções que acabam prejudicando a execução dos serviços. Ainda foram utilizados, em sua maioria, perfis de profissionais "plenos", e conjunto de gerentes e supervisores para se melhorar a visão e consequentemente a operação dos serviços a serem executados.

3.3.4. O quantitativo de profissionais estimados na **TABELA 5** abaixo representa o mínimo de profissionais previstos (sugeridos) para a contratação. Enfatiza-se, contudo, que a prestação dos serviços objeto deste TR não se configura como dedicação exclusiva, e os profissionais podem ser compartilhados com outros contratos, respeitando-se o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSEs).

3.3.4.1. Foi definido o quantitativo em questão uma vez que existe necessidade de melhoria da prestação do serviço nas unidades descentralizadas, bem como na SEDE do MTP, com um quantitativo de profissionais compatível com a volumetria de chamados e demandas existentes. Atualmente, o tempo médio de atendimento dos chamados é elevado devido ao quantitativo de chamados, sendo que a equipe técnica da CONTRATADA, principalmente N3, fica muito sobrecarregada, prejudicando a execução dos serviços, o levantamento pontual de

informações, entre outros prejuízos.

3.3.4.2. A estimativa considerou o número de profissionais dos contratos nº 07/2018 e nº 31/2018, mesmo esses contratos atendendo também ao Ministério da Economia (ME), uma vez que a demanda para o MTP dentro dos referidos contratos representa uma alta parcela. Além disso, considera-se que o conjunto atual de prestadores de serviços dentro desses contratos, principalmente associado ao contrato de Nível 3 é insuficiente para garantir a qualidade do trabalho realizado, a disponibilidade de informações, a participação em reuniões e a tempestividade das ações de infraestrutura e atendimento a usuários de TI, tendo em vista o volume mensal de chamados (conforme item 3.3.5.2 abaixo) e o quantitativo de usuários (aproximadamente 8.000) no MTP.

3.3.5. Ainda, para correto dimensionamento do serviço pela CONTRATADA, estão disponibilizados:

3.3.5.1. Quantitativo relacionado ao parque tecnológico (**ANEXO I**) do MTP, chamados e quantidade de técnicos dos atuais contratos vigentes, conforme **ANEXO X**;

3.3.5.2. Quantitativo **mensal médio de 11.513 chamados.**

ÁREA ESPECIALIZADA	FUNÇÃO	CBO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	PERFIS ASSOCIADOS (PORTARIA)	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	QTD. (Q)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (COM FATOR K = 2,35)	CUSTO TOTAL MENSAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL)	CUSTO TOTAL ANUAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 12)	CUSTO TOTAL ANUAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 20)
Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 1	3172-10	TECSUP-03	R$ 2.635,52	10	R$ 6.193,47	R$ 61.934,72	R$ 743.216,64	R$ 1.238.694,40
Supervisão ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	1	R$ 22.637,46	R$ 22.637,46	R$ 271.649,47	R$ 452.749,20
Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 2	3132-20	TECMAN-03	R$ 2.670,74	70	R$ 6.276,24	R$ 439.336,73	R$ 5.272.040,76	R$ 8.786.734,60
Supervisão ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	5	R$ 22.637,46	R$ 113.187,28	R$ 1.358.247,36	R$ 2.263.745,60
Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
			ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62		
Serviços *Microsoft*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	3	R$ 10.517,19	R$ 31.551,57	R$ 378.618,84	R$ 631.031,40
Serviços de Banco de Dados	Administrador de banco de dados	2123-5	ABD-02	R$ 6.506,01	3	R$ 15.289,12	R$ 45.867,37	R$ 830.409,07	R$ 1.384.015,20
		2123-5	ABD-03	R$ 9.929,10	1	R$ 23.333,39	R$ 23.333,39		
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados	2124-10, 2123-10	ARED-02	R$ 4.897,29	4	R$ 11.508,63	R$ 46.034,53	R$ 752.799,00	R$ 1.254.665,00
		2124-10, 2123-10	ARED-03	R$ 7.105,84	1	R$ 16.698,72	R$ 16.698,72		
Serviços de Segurança de TI	Administrador em segurança da informação	2123-20	ASEG-02	R$ 7.257,31	5	R$ 17.054,68	R$ 85.273,39	R$ 1.541.311,33	R$ 2.568.852,20
	Gerente de segurança da Informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22		
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
		2124-20	ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62		
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de sistemas operacionais	2123-15	ASO-02	R$ 4.787,76	4	R$ 11.251,24	R$ 45.004,94	R$ 775.276,94	R$ 1.292.128,20
		2123-15	ASO-03	R$ 8.341,05	1	R$ 19.601,47	R$ 19.601,47		

Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	2	R$ 6.685,99	R$ 13.371,97	R$ 160.463,64	R$ 267.439,40
Infraestrutura Física de *Data Center*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38		
Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
		2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38		
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40
Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22	R$ 518.030,62	R$ 863.384,40
TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):							**R$ 1.298.663,79**	**R$ 15.583.965,50**	**R$ 25.973.276,40**

TABELA 5 - Estimativa da demanda: quantitativo de profissionais e valores mensais e anuais relacionados ao objeto.

3.4. **Parcelamento da Solução de TI**

3.4.1. A contratação será conduzida em grupo/lote único em virtude das características dos serviços que serão contratados, sendo essa forma de contratação a mais usual na Administração Pública Federal (APF).

3.4.2. Conforme o artigo 23, § 1°, da Lei 8.666/93: *As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.*

3.4.3. Segundo Súmula 247 do Tribunal de Contas da União: *"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade".*

3.4.4. Considerando que o serviço a ser contratado se trata de solução integrada, qual seja, serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção acarretaria não só despadronização na prestação dos serviços, bem como a ineficácia operacional, uma vez que os processos de gerenciamento de serviços percorrem todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º) e precisam ser otimizados considerando-se a correlação entre esses níveis. Dessa feita, será realizado processo licitatório em lote único.

3.4.5. A realização de contratação em grupo/lote único é técnica e economicamente viável, não gera perda de economia de escala e, como já é prática consolidada no mercado, não restringe a competitividade no certame.

3.4.6. Ainda a existência de apenas um contrato favorece a:

3.4.6.1. Racionalização das atividades administrativas - vários fornecedores demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;

3.4.6.2. Racionalização da gestão operacional dos serviços - vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão, monitoramento do ambiente e de gerenciamento de serviços dificultando o processo de controle unificado da infraestrutura. A dificuldade na gestão operacional dos serviços é observada pela equipe técnica do MTP, em decorrência da existência de dois contratos: um para o atendimento aos níveis 1 e 2 (contrato nº 07/2018, firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA) e ou para o nível 3 (contrato nº 31/2018, firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A). A existência de apenas um contrato condiz também, com o nível de maturidade de processos e de gestão em TI do MTP, que se encontra baixo.

3.4.7. As justificativas acima visam atender ao normatizado no art. 12, inciso I do §2° da Instrução Normativa (IN) nº 01, de 04 de abril de 2019, abaixo citada:

[...]

> Art. 12. O Termo de Referência ou Projeto Básico será elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:
> [...]
> § 2º A Equipe de Planejamento da Contratação avaliará a viabilidade de:
> I - realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis, justificando-se a decisão de parcelamento ou não da solução; e
> [...]

3.4.8. Tendo em vista que foi caracterizada a inviabilidade de fracionamento do objeto em questão, ainda registra-se a impossibilidade de aplicação da Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, no que tange a aplicação de tratamento diferenciado e simplificado para microempresas e empresas de pequeno porte.

3.5. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.5.1. Continuidade dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC;

3.5.2. Maior conformidade com as boas práticas, considerando as diretrizes dos órgãos de controle;

3.5.3. Maior eficiência nas entregas, gerando melhor custo-benefício;

3.5.4. Maior abrangência na prestação dos serviços, considerando os avanços tecnológicos;

3.5.5. Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de sustentação aos recursos de TIC;

3.5.6. Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatórios, a fim de fortalecer as ações institucionais do Ministério do Trabalho e Previdência;

3.5.7. Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;

3.5.8. Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (*hardware* e *software*) do MTP;

3.5.9. Automatizar atividades/tarefas/processos relacionados ao atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC;

3.5.10. Redução da exposição a riscos negativos relacionados à Segurança da Informação.

4. ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. A solução deverá prover serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library* - Guia de boas práticas em Infraestrutura de Tecnologia da Informação*)*, para atendimento das necessidades das áreas do MTP clientes da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

4.1.1.1. Implantação e manutenção de Central de Atendimento (*Service Desk*) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TIC;

4.1.1.2. Atendimento e suporte remoto e presencial de TIC aos colaboradores do MTP, no âmbito dos serviços sustentados pela DTI;

4.1.1.3. Atender aos níveis mínimos diferenciados para os tipos de usuários, conforme previsão neste TR;

4.1.1.4. Atendimento via portal integrado a ferramenta *ITSM*, *chatbot*, telefone e e-mail;

4.1.1.5. Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TIC do ambiente computacional;

4.1.1.6. Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

4.1.1.7. A CONTRATADA deverá assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

4.1.1.8. A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto deste TR sob a sua responsabilidade técnica.

4.1.1.9. Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;

4.1.1.10. Criação, verificação e manutenção de *scripts* e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;

4.1.1.11. Administração e sustentação dos *softwares* que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação;

4.1.1.12. Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TIC, bem como à privacidade de dados pessoais;

4.1.1.13. Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (*UX - User Experience*) e a privacidade e segurança da informação;

4.1.1.14. Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TIC, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;

4.1.1.15. Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MTP;

4.1.1.16. Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI e na prospecção de novas tecnologias;

4.1.1.17. Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;

4.1.1.18. Estar em conformidade com o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários

de Tecnologia da Informação, normatizado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e por sua alteração, a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022;

4.1.1.19. No que tange à Segurança da Informação (SI), a CONTRATADA deverá seguir as orientações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR) aprovadas para implementação pela Coordenação de Segurança da Informação da DTI do MTP; implementar *frameworks* ou controles de SI definidos pela Coordenação de Segurança da Informação; apoiar a evolução dos mecanismos de SI; ainda, aceitar e viabilizar a execução de auditorias de SI visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

4.1.1.20. Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas *ITIL* e dos processos de TI no MTP. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras.

4.1.1.21. Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e *dashboards* contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento.

4.1.1.22. Os diferentes perfis de supervisão/gerencia previstos deverão ser atendidos, visando uma visão melhor do atendimento contratual e consequentemente da atuação operacional da CONTRATADA.

4.1.2. Os serviços deverão ser prestados considerando todas as dependências do MTP, em Brasília e nos outros estados brasileiros, conforme **ANEXO II** em que constam os 464 endereços do MTP.

4.1.2.1. A prestação de serviço não deve se restringir apenas às dependências atuais, devendo levar em consideração eventuais mudanças, com a criação\alteração\desativação de dependências, considerando o atendimento remoto e presencial para as novas localidades, sempre comunicando à CONTRATADA com a antecedência necessária (30 dias) para absorção das mudanças realizadas.

4.1.3. Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar.

4.1.4. Além dos serviços gerenciados pela DTI, A Subsecretaria de Inspeção do Trabalho (SIT), área dentro do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), possui conjunto de serviços hospedados na infraestrutura do órgão. A CONTRATADA será responsável pela sustentação dos serviços, nos aspectos relacionados à infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, considerando os equipamentos existentes, a disponibilidade e correto funcionamento dos serviços hospedados (nos aspectos relacionados a sustentação de infraestrutura) e apoio nas demandas da SIT (novas instalações de sistemas, migrações de aplicações existentes, entre outros serviços), etc.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. A CONTRATADA terá no máximo**3 (três) meses**, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse período, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.

4.2.2. O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas;

4.2.3. Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários finais, devendo, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta de atendimentos, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, *checklists* e passo a passos.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.3.2. Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002: institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.3.3. Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.3.4. Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 e alterações: dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

4.3.5. Instrução Normativa (IN) SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018 estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal;

4.3.6. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

4.3.7. Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

4.3.8. Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

4.3.9. Nota Técnica (NT) nº 02/2008 - SEFTI/TCU estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação;

4.3.10. Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016: dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.3.11. Instrução Normativa (IN) SGD/ME nº 2, de 04 de abril de 2019 normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos

integrantes do SISP;

4.3.12. Instrução Normativa (IN) SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019 : dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

4.3.13. Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas: elaborado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, na data de 27/09/2019;

4.3.14. Instrução Normativa (IN) ME nº 73, de 05 de agosto de 2020: dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

4.3.15. Instrução Normativa (IN) MPDG, nº 5, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

4.3.16. Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e sua alteração, a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 ;

4.3.17. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.18. Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.3.19. Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 - Regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP;

4.3.20. Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010 - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

4.3.21. Lei nº 14.261, de 16 de dezembro de 2021 - Cria o Ministério do Trabalho e Previdência; altera as Leis n os 13.844, de 18 de junho de 2019, 7.998, de 11 de janeiro de 1990, e 8.036, de 11 de maio de 1990, e a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943; revoga dispositivos da Lei nº 13.846, de 18 de junho de 2019; e dá outras providências.

4.3.22. Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022 - Altera o prazo para a conclusão da transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho e Previdência de que trata o art. 8º do Decreto nº 11.036, de 7 de abril de 2022.

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. Considera-se como requisitos a manutenção contínua ao longo de todo o contrato:

4.4.1.1. O devido provimento, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados *ITSM - IT Service Management* (GSTI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) em produção, ou que venha a ser implantado, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos responsáveis, considerando os requisitos e especificações definidos.

4.4.1.2. Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades; e

4.4.1.3. Das evoluções das versões de todos os *softwares* do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos do CONTRATANTE, encaminhadas as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, ao CONTRATANTE para tratamento;

4.4.2. Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços\equipamentos*softwares* da Infraestrutura de TI do MTP (e não ao desenvolvimento de *software*), serão observados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs).

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:30 (sete e meia) da manhã às 20:30 (oito horas e meia), excetuando-se os feriados nacionais.

4.5.2. Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade *on-site*, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

4.5.3. O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TIC e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim das vigências dos contratos que estão sendo executados, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

4.5.4. Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 20 (vinte) meses.

4.5.5. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.5.6. A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

4.5.7. A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal com todos os chamados pausados e suas respectivas justificativas

4.6. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

4.6.2. A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

4.6.3. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do MTP.

4.6.4. A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

4.6.4.1. Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

4.6.4.2. Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Ministério;

4.6.4.3. Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no "Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade" publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

4.7. **Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

4.7.1. Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

4.7.2. Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

4.7.3. Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

4.7.4. A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

4.7.4.1. Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.4.2. Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

4.7.4.3. Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 ; e

4.7.4.4. Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010 .

4.7.5. Considerando o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012 , que regulamentou o art. 3º, "caput", da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e a Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

4.7.5.1. A CONTRATADA deverá fazer uso das tecnologias de virtualização da CONTRATANTE, as quais podem ser definidas comc soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos *softwares* a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico em sua divisão lógica virtual em várias unidades. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

4.7.5.2. Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando *softwares* aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

4.7.5.3. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

4.7.5.4. A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

4.7.5.5. As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MTP ou outro *software* de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.

4.7.6. Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia-Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

4.7.7. A comprovação do disposto acima poderá ser feita mediante apresentação de declaração da empresa, assinalando que cumpre os critérios ambientais exigidos. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências.

4.7.8. As exigências acima que versam sobre sustentabilidade ambiental têm o objetivo de estabelecer que a licitante deva implementar ações ambientais por meio de treinamento de seus empregados, pela conscientização de todos os envolvidos na prestação dos serviços, bem como cumprir as ações concretas apontadas especialmente nas obrigações da CONTRATADA, que se estenderão na gestão contratual, refletindo na responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor potencial e na responsabilidade ambiental e socioambiental entre as partes.

4.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

4.8.1. Para abertura, controle e gerenciamento de demandas, chamados técnicos ou *tickets* de atendimento será utilizada ferramenta *ITSM* em produção ou que venha a ser implantada nos ambientes do MTP.

4.8.2. A ferramenta *ITSM* deverá estar instalada na infraestrutura de TI da CONTRATANTE (*on premises*).

4.8.3. Os perfis técnicos definidos atuarão considerando os elementos da infraestrutura de TI do MTP que se encontram no **ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO**. Ainda, as evoluções tecnológicas relacionadas à (1) infraestrutura de TI e (2) à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do MTP deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, habilitando seus gestores e técnicos para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MTP ou necessárias para atendimento das necessidades institucionais.

4.9. **Requisitos de Projeto e de Implementação**

4.9.1. Todos os processos que envolvem a TI, sejam negociais ou da própria TI, serão objeto de análise para automação. A princípio, será exigida a automação dos seguintes serviços\processos dentro da ferramenta de *ITSM* para serem entregues em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, com a previsão de glosa de 5% (cinto por cento) mensal para cada mês de atraso, em caso de descumprimento :

4.9.1.1. Concessão e revogação da licença Adobe: implantação da integração do *AD (Active Directory)* com o serviço que deverá ser implementado pela CONTRATADA de criação da automação de gestão de usuário e do*AD* com a ferramenta da ADOBE. Será permitida a concessão da licença Adobe via plataforma de gestão de usuário e de forma automatizada o *AD* inserirá na plataforma da ADOBE a licença ao usuário. Na revogação da licença, de forma automatizada, quando um usuário se desligar do MTP, a licença dele deverá ser removida de forma automática, também através da integração: da plataforma de gestão de usuário, *AD* e a plataforma Adobe. Esse item utilizará filas de atendimentos para os chamados.

4.9.1.2. Transferência de carga patrimonial: serviço se divide em **solicitação** e **devolução** de equipamentos de TI. Na solicitação, o usuário abre um chamado solicitando equipamentos de TI, a fila da área de TI verifica a disponibilidade e faz a indicação detalhada dos equipamentos (os tipos e quantitativos dos equipamentos deverão ser armazenados dentro do próprio sistema). Após a indicação, o chamado vai para a fila do setor de patrimônio e do solicitante para realização da assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE D BEM. Após a assinatura do solicitante, o setor de patrimônio efetua a entrega dos bens. Este processo se utilizará de filas de atendimento para os chamados. Na devolução de bens de TI, o usuário realiza o chamado de devolução dos bens, a CONTRATADA realiza o atendimento e a criação do laudo técnico, e repassa o chamado para a área de patrimônio efetuar o recolhimento do bem e alterar o TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BEM para a carga do setor de patrimônio.

4.9.1.3. Solicitação de homologação de novos *softwares*: quando o *software* precisar de homologação ou aprovação para instalação, o usuário deve solicitar a homologação de acordo com o *software*. Caso o *software* se constituir como ferramenta do dia a dia, para instalação em equipamentos *Desktop*, a equipe de serviços será responsável pela aprovação; se o *software* for de segurança ou de virtualização de sistemas operacionais, a equipe de segurança será responsável pela aprovação; e se o *software* for de desenvolvimento de sistemas, a equipe de desenvolvimento que será responsável pela aprovação. Após essa aprovação preliminar pela CONTRATANTE, a CONTRATADA efetuará todos os testes de segurança necessários para que a solução não afete o desempenho da rede de computadores ou dos *Desktops*. Esse item utilizará de filas de atendimentos para os chamados.

4.9.1.4. Alteração de senha de terceiros: usuário preenche a alteração de senha de e-mail de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um link para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.5. Compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros: usuário preenche o compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um *link* para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.6. Acesso a *drive* em nuvem: armazenamento em nuvem é uma tecnologia que permite guardar dados na internet através de um servidor *online* sempre disponível. Nele, o usuário pode armazenar arquivos, documentos e outras informações sem precisar de um *HD* no seu computador. Ex.: *Google Drive*, *Dropbox*, *One Drive,* entre outros. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Após preencher o formulário, será enviado um *link* para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

4.9.1.7. Criação de Acesso (*Login* / caixa de e-mail corporativa): criação ou reativação de *login* de rede e caixa de e-mail para acesso à Rede. A solicitação poderá ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável pela aprovação da criação de acesso dos usuários da sua respectiva diretoria, subsecretaria ou superintendência. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, será enviado os dados para o e-mail pessoal do novo usuário com o login, senha provisória e o endereço do e-mail.

4.9.1.8. Permissão de acesso a pasta de rede: o serviço é de permissão de acesso às pastas de rede de uma determinada unidade cadastrada no Servidor de Arquivos. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável por aprovar a permissão de acesso a pasta de rede da sua competência (unidade).

4.9.1.9. Criação/revogação de regra de *firewall*: As regras de *firewall* definem que tipo de tráfego Internet é permitido ou bloqueado. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Uma regra de*firewall* pode ser aplicada ao tráfego da Internet para o computador (de entrada) e ao tráfego do computador para a Internet (de saída). Uma regra também pode ser aplicada nas duas direções ao mesmo tempo. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Solicitação irá para a fila da equipe de segurança para aprovação.

4.9.2. Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas.

4.9.2.1. Os tempos de implementação dos processos de automação poderão ser dilatados além dos 4 (quatro) meses iniciais em caso de determinação pela CONTRATANTE que registrará as razões e motivações para isso em Relatório de Fiscalização Técnica mensal.

4.9.3. Outros processos, fluxos e atividades que forem sendo identificados ao longo da execução contratual serão objeto de projetos para automação de serviços.

4.10. **Requisitos de Implantação**

4.10.1. A implantação da Central de Serviço, a preparação do *ITSM* e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços. A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta *ITSM* em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA (caso seja possível) e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

4.10.2. Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes do MTP, de acordo com as práticas*ITIL*, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

4.10.3. O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. Apenas a partir da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento dos contratos vigentes com as empresas de serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para execução do objeto e a aferição dos indicadores previstos neste TR.

4.10.3.1. Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento da forma e metodologia de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRANTANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo ao negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

4.10.3.2. Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria de TIC do MTP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.10.3.3. A empresa passará os 30 (trinta) primeiros dias em transferência de conhecimento, sendo que a partir a efetiva execução dos serviços, todos os níveis mínimos serão aferidos e contabilizarão para glosa.

4.11. **Requisitos de Garantia e Manutenção**

4.11.1. Todos os chamados ou *tickets* registrados no *ITSM* deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

4.11.2. Fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual, e durante 90 (noventa) dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

4.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

4.12.1. Os requisitos de experiência profissional da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem a natureza da experiência profissional exigida e as respectivas formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas nas **TABELAS 6** à **24** deste TR.

4.13. **Requisitos de Formação da Equipe**

4.13.1. Os requisitos relacionados à formação da equipe que executará os serviços relacionados à solução de TIC e que definem as formas de comprovação dessa experiência estão detalhadas nas **TABELAS 6** à **24** deste TR.

4.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

4.14.2. A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

4.14.3. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (*ITSM*), *chatbot*, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.

4.14.4. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

4.14.5. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

4.14.6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/ *softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo CONTRATANTE.

4.14.7. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como COBIT 2019 e ITIL v4 ou versões superiores de ambos os modelos de referência.

4.14.8. A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas alterações.

4.14.9. Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:

4.14.9.1. Práticas gerais de gerenciamento:

- Gerenciamento da estratégia;
- Gerenciamento do portfólio;
- Gestão da arquitetura;
- Gerenciamento financeiro dos serviços;
- Gerenciamento de talento e força de trabalho;
- Melhoria contínua;
- Medição e reporte;
- Gerenciamento de riscos;
- Gerenciamento da segurança da informação;
- Gerenciamento do conhecimento;
- Gerenciamento de mudança organizacional;
- Gerenciamento de projetos;
- Gerenciamento de relacionamento;

- Gerenciamento de fornecedor;

4.14.9.2. Práticas de gerenciamento de serviços:

- Análise de negócio;
- Gerenciamento do catálogo de serviços;
- Desenho de serviço;
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- Gerenciamento de continuidade de serviço;
- Monitoramento e gerenciamento de evento;
- Central de serviço;
- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de requisição de serviço;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de liberação;
- Habilitação de mudança (ou controle de alteração);
- Validação e teste de serviço;
- Gerenciamento de configuração de serviço;
- Gerenciamento de ativos de TI;

4.14.9.3. Práticas de gerenciamento técnico:

- Gerenciamento de implantação;
- Gerenciamento de infraestrutura e plataforma;
- Desenvolvimento e gerenciamento de *software*.

4.14.10. Serão empregados na execução dos serviços conceitos de *DevOps* e *DevSecOps*, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente do MTP, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- Controle de versão;
- Integração contínua;
- Testes contínuos;
- Gerenciamento de configuração e *deployment;*
- Monitoramento contínuo;
- Conteinerização;
- Orquestração;
- Segurança integrada; e
- Gerenciamento integrado de demandas.

4.14.11. Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do *COBIT* 2019 ou versões superiores, e os normativos da família *ISO/IEC* 27000, em especial, quanto às normas *ABNT NBR ISO/IEC* 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos);

4.14.12. Aplicar as práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do *DevOps*, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar *pipelines*, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

4.14.13. Para fins deste TR, o termo "*DevOps*" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão *DevOps*, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo *DevOps* se refere ao "*DevSecOps*", incluindo a camada de segurança (Sec);

4.14.14. O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo;

4.14.15. Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 90 (noventa) dias pela CONTRATADA, desde que seja previamente acordado junto ao CONTRATANTE;

4.14.16. O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria CONTRATADA.

4.15. **Requisitos de Segurança da Informação**

4.15.1. Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

4.15.1.1. Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

4.15.1.2. Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.3. Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.4. Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.5. Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

4.15.1.6. Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

4.15.1.7. Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

4.15.1.8. Norma Complementar (NC) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).

4.15.1.9. Norma Complementar (NC) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).

4.15.1.10. Norma Complementar (NC) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

4.15.1.11. Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

4.15.1.12. Norma Complementar (NC) nº 01/IN02/NSC/GSIPR Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.

4.15.2. Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):

4.15.2.1. ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;

4.15.2.2. ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;

4.15.2.3. ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;

4.15.2.4. ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;

4.15.2.5. ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;

4.15.2.6. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;

4.15.2.7. ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

4.15.2.8. ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;

4.15.2.9. ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IE 27002, para serviços em nuvem;

4.15.3. Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:

> [...]
> art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:
> [...]
> III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;
> [...]
> art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei.
> § 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:
> [...]
> IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos.
> [...]
> § 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.
> [...]

4.15.4. O processo de entrega de serviço deverá passar pelos processos ciclo de vida de desenvolvimento seguro;

4.15.5. A CONTRATADA deve utilizar o conceito de *security by design* em todo o ciclo de vida da entrega de soluções;

4.15.6. A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;

4.15.7. A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizado pelo CONTRATANTE;

4.15.8. A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério do Trabalho e Previdência e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão;

4.15.9. A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;

4.15.10. A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;

4.15.11. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

4.15.12. A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação (POSIN) do MTP, quando esta for formalizada.

4.15.13. A CONTRATADA deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à CONTRATANTE.

4.15.14. A CONTRATADA deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e *softwares* que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) do CONTRATANTE, por meio de trilhas de auditoria de SI.

4.15.15. A CONTRATADA deverá atuar na homologação dos *softwares* utilizados no âmbito do MTP, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MTP.

4.16. Descrição dos Serviços e da Ferramenta *ITSM*

4.16.1. Descrição das Áreas Especializadas

4.16.1.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram divididos em 17 (dezessete) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades, conforme **TABELA 6** abaixo:

NÍVEL DE ATENDIMENTO	SERVIÇOS
Primeiro Nível (N1)	Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário
	Supervisão ao N1
Segundo Nível (N2)	Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário
	Supervisão ao N2
Terceiro Nível (N3)	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI
	Serviços *Microsoft*
	Serviços de Banco de Dados
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
	Serviços de Segurança de TI
	Serviços de suporte às Aplicações
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
	Infraestrutura Física de *Data Center*
	Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (SBAD)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)

TABELA 6: Áreas Especializadas

4.16.1.2. Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

4.16.1.3. Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência abaixo. Além das atividades próprias de cada área, estão definidas atividades e atributos comuns às áreas especializadas conforme **TABELA 7** abaixo:

ID	Descrição dos Serviços comuns às Áreas Especializadas
1	Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
2	Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI e para a área de Infraestrutura de TI (CGINFRA) do MTP.
3	Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.
4	Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.
5	Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.
6	Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.
7	Deverão criar, verificar e manter atualizados os *scripts* de solução de problemas dentro da sua especialidade, rotineiramente.
8	Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.
9	Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.
10	Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referentes a garantia contratual de equipamento ou soluções de TI.

TABELA 7: Descrição dos Serviços comuns às Áreas Especializadas

4.16.1.4. As áreas especializadas atuam em duas prestações básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (áreas especializadas de N1 e N2) e os serviços de infraestrutura (demais áreas especializadas). As duas prestações de serviços se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.

4.16.1.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL 4. O primeiro nível é o atendimento ao usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível (N2), de atendimento ao usuário, que poderá resolver o chamado presencialmente ou remotamente.

4.16.1.6. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento (N3), que é de responsabilidade do outro conjunto de áreas especializadas de infraestrutura.

4.16.1.7. **Os profissionais da CONTRATADA que apresentarão as certificações exigidas são os que atuarão e terão *login* na infraestrutura de TI do MTP, não podendo a CONTRATADA apresentar certificações para os perfis e designar outros profissionais para a execução do objeto.**

4.16.1.8. **Os supervisores previstos, principalmente N3 não poderão atuar na parte operacional do objeto, e sim em nível de gestão para melhorar a prestação dos serviços.**

4.16.1.9. **Área Especializada I – Atendimento Nível 1 (N1) a usuário**

- O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (*Service Desk*) aos usuários dos serviços de TIC do MTP. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.
- A atuação da Área Especializada de atendimento nível 1 ao usuário é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.
- O Atendimento N1 ao usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.
- A Área de Atendimento N1 a Usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 8** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	I.1	O atendimento nível 1 (N1) será prestado a partir da abertura de chamado pelo usuário em portal próprio conectado à ferramenta de *ITSM, chat*, ou por meio de ligação do usuário a central de atendimento. Os dados referentes ao chamado deverão ser registrados quando da abertura do mesmo para manutenção de histórico ou encaminhamento aos outros níveis para resolução.
	I.2	Os chamados deverão ser classificados pela central de atendimento N1 e escalados para o atendimento nível 2 caso os chamados sejam de fato para tratamento da equipe de N2. A classificação do chamado considerará a determinação do nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	I.3	Atendimento de chamadas telefônicas ocorrerá por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios do MTP, localizado em qualquer uma das unidades federativas; assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
	I.4	Atendimento via *chat*, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea (*WhatsApp, Microsoft Teams* e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
	I.5	Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) via *chat web, WhatsApp, Microsoft Teams*, portal de atendimento e *Telegram*.
	I.6	Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
	I.7	Correspondências eletrônicas (*e-mail* livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços, criando-se para essas demandas, os respectivos chamados na ferramenta *ITSM*, para registro e acompanhamento.
	I.8	Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página *web*, com ferramenta de *chat* integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
	I.9	A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local e *softwares* básicos. Deverá prover os meios necessários para a comunicação entre os sítios do MTP e a Central de Atendimento.
	I.10	A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local se houver).
	I.11	A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central *PABX/IP* necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Infraestrutura do Atendimento	I.12	A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de *ITSM* e acessível ao CONTRATANTE. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central de atendimento, alterando, caso necessário, os *scripts* de atendimento. As alterações nos *scripts* deverão ser homologadas pelo CONTRATANTE.
	I.13	O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.
	I.14	Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto.
	I.15	A interface de controle do *PABX/IP* deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.
	I.16	Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do *chat* e *chatbot*, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.
	I.17	A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.
	I.18	A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao MTP.
	I.19	Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
	I.20	Nos chamados atendidos pelo *chatbot*, deve-se utilizar mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (*reset* e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações onde percebe-se, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA (Inteligência Artificial) não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para solucionar a demanda.
	I.21	A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (*scripts*) predefinidos para as requisições já conhecidas.
Atividades de Negócio ou Técnicas	I.22	Executar todos os atendimentos técnicos remotamente aos usuários de TI, envolvendo *hardware* e *software*.
	I.23	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
	I.24	Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.
	I.25	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existentes.
	I.26	Instalar e configurar *softwares* utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
	I.27	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de *softwares*.
	I.28	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação (*hardware*, *software*), revisando-o sempre que solicitado pela DTI do MTP.
	I.29	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	I.30	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo *hardware* e *software*, de acordo com os normativos internos do MTP.
	I.31	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte N1, registrando os diagnósticos de falhas no registro de chamados e tratamento de requisições e incidentes no N1.
	I.32	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	I.33	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
	I.34	Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	I.35	Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.
	I.36	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.
	I.37	Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para estações de trabalho e *notebooks*.
	I.38	Realizar atendimento N1 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	I.39	As atividades de atendimento N1 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades do MTP. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	I.40	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo MEC.
	I.41	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais *Windows*, *Microsoft office*, e *softwares* necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	I.42	Desejável que os integrantes da área possuam certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	I.43	Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
	I.44	Desejável que os integrantes da área possua Certificação ITIL 4 *Foundation* ou versão superior.
	I.45	Todos os integrantes devem possuir conhecimento nos produtos do *Microsoft* 365 (*Teams, Office, Excel, Sharepoint*, dentre outras).
	I.46	Todos os integrantes devem possuir sólidos conhecimentos em *hardware*, *software*, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows em suas diferentes versões.
	I.47	Desejável que os integrantes da área possuam certificação *HDI Desktop Support Technician (HDI-DST).*

TABELA 8: Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento Nivel 1 (N1) ao Usuário

4.16.1.10. **Área Especializada II - Supervisão ao N1**

- A CONTRATADA deverá definir supervisores das atividades desempenhadas pela área especializada Supervisão N1, de acordo com os requisitos da **TABELA 9** abaixo. Esses supervisores serão responsáveis pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades/Serviços de Supervisão	II.1	Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	II.2	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	II.3	Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	II.4	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	II.5	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
	II.6	Disponibilizar os relatórios e *dashboards* gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1.
	II.7	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
	II.8	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos responsáveis pelo atendimento nível 1.
	II.9	Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas.
	II.10	Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
	II.11	Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
	II.12	Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
	II.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
	II.14	Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
	II.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	II.16	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de *ITIL* 4 ou superior – Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisição de Serviço, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Configuração de Serviço, Habilitação de Mudança, Gestão do Conhecimento.
Requisitos de Disponibilidade	II.17	As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades sob supervisão N1. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	II.18	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	II.19	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI e Gestão do conhecimento.
	II.20	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (*software*) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	II.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	II.22	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	II.23	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).*

TABELA 9: Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N1

4.16.1.11. **Área Especializada III – Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário**

- O atendimento Nível 2 (N2) a usuário é responsável pela atuação *in loco* ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.
- O atendimento N2 a usuário compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de *hardware*, *software*, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.
- Será previsto o atendimento diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A área de atendimento N2 a usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; *Design* de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.
- Os profissionais N2 atuantes nas superintendências e agências de cada estado (as unidades descentralizadas com maior número de usuários e quantidade de chamados) não poderão atender chamados de outras unidades descentralizadas.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 10** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	III.1	O atendimento nível 2 será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local da requisição/incidente, quando o chamado não puder ser atendido remotamente, em qualquer um dos sítios relacionados neste documento.
	III.2	Os chamados previamente classificados pela central de atendimento nível 1 e escalados para o atendimento nível 2 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	III.3	Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remotamente aos usuários de TI, envolvendo *hardware* e *software*.
	III.4	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho sempre que demandado pela área de TIC do CONTRATANTE.
	III.5	Executar serviços de manutenção preventiva de *hardware* e *software*.
	III.6	Executar serviços de higienização de *hardware*.
	III.7	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.
	III.8	Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e *notebooks*.
	III.9	Instalar ou substituir impressoras e *scanners* (que não estiverem incluídos no contrato de *outsourcing* de impressão do MTP), leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
	III.10	Monitoramento e apoio na configuração da rede de impressoras e *scanners* do contrato de *outsourcing* de impressão do MTP.
	III.11	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
	III.12	Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.
	III.13	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
	III.14	Instalar e configurar *softwares* utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	III.15	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de *softwares*.
	III.16	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
	III.17	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de TIC (*hardware*, *software*), revisando-o sempre que solicitado pela DTI.
	III.18	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	III.19	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do MTP, com a realização de testes de conexão, agendamento e suporte nível 2 aos usuários da videoconferência. Ainda, realizar atualizações de *firmware* dos equipamentos/produtos de videoconferência existentes no MTP, seguindo os procedimentos do(s) fabricante(s).
	III.20	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo *hardware* e *software*, de acordo com os normativos internos do MTP.
	III.21	Apoiar na recepção, montagem e teste de *software* e *hardware* adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
	III.22	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte nível 2, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
	III.23	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	III.24	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
	III.25	Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	III.26	Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.
	III.27	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.
	III.28	Gerar imagens de *desktops* e *notebooks* para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.
	III.29	Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para estações de trabalho e *notebooks*.
	III.30	Realizar atendimento nível 2 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
	III.31	Realizar recolhimento de equipamentos de TIC juntos aos usuários do MTP para elaboração de laudos técnicos.
	III.32	Realizar a elaboração de laudos técnicos de equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários do MTP.
	III.33	Realizar entrega de equipamentos de TI na área responsável pela guarda dos equipamentos.
	III.34	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (*LAN*), inclusive organização de *patch cords* em *racks*, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
	III.35	Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, *softwares* e equipamentos de TIC.
Requisitos de Disponibilidade	III.36	As atividades de atendimento N2 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	III.37	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
	III.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais *Windows*, *Microsoft office*, e *softwares* necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	III.39	Desejável que os integrantes da área certificação possuam *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	III.40	Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores.
	III.41	Desejável que os integrantes da área certificação possuam Certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou versão superior.
	III.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 10: Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento N2 a Usuário

4.16.1.12. **Área Especializada IV - Supervisão N2**

- A CONTRATADA deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada nível 2, de acordo com os requisitos da **TABELA 11** abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Atualmente a supervisão do N2 para todo o Brasil está concentrada em uma única pessoa, trazendo prejuízos para o correto atendimento das necessidades de todas as unidades do MTP em todo o território nacional.

- Desta forma, A CONTRATADA deverá prever que os supervisores N2 atuem com um volume equivalente de chamados. Como foram estimados 12.473 chamados mensais (entre requisições e incidentes), os 5 (cinco) supervisores previstos serão responsáveis, cada um, por aproximados 2.494 chamados.
    - Ao menos uma vez por bimestre, o supervisor N2 responsável por cada unidade descentralizada deverá realizar reunião com as mesmas visando verificar se a unidade está recebendo a correta prestação de serviços. Deverá ser elaborado um relatório consolidando os principais pontos discutidos com cada unidade com o plano de ação correspondente.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades/Serviços de Supervisão	IV.1	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	IV.2	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	IV.3	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	IV.4	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	IV.5	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	IV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte nível 2, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
	IV.7	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações da satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte nível 2, considerando também os indicadores aferidos dos níveis mínimos de serviço para o atendimento N2.
	IV.8	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos de suporte presencial.
	IV.9	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
	IV.10	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	IV.11	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).
	IV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.13	Comunicar à DTI o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.14	Acompanhar fornecedores, caso necessário;
	IV.15	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
	IV.16	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	IV.17	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
	IV.18	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (*desktops* e *notebooks Windows*), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance* para os *desktops/notebooks* corporativos.
	IV.19	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de *ITIL* 4 ou versão superior – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos.
	IV.20	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
	IV.21	Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados, pausados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
Requisitos de Disponibilidade	IV.22	As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	IV.23	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	IV.24	Todos os integrantes da área devem possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI.
	IV.25	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	IV.26	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	IV.27	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	IV.28	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL)*.
	IV.29	Todos os integrantes da área devem possuir a certificação *Managing Modern Desktops*, exame MD-101.
	IV.30	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 11: Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N2

4.16.1.13. **Área especializada V – Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI**

- A área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.
- Esta área tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes.
- A equipe de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI será responsável pela observância e implementação das recomendações e boas práticas *ITIL*4 ou versão superior de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de *Hardware* e *Software*, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.
- Esta área será responsável por fazer o apoio a gestão e a verificação da implementação na ferramenta de *ITSM* de todos os processos de automação que envolvem a TI e a TI e outras áreas do órgão. Será responsável pela operação, implementação, configuração, atualização da ferramenta *ITSM*, construção e publicação de relatórios/indicadores de monitoração dos processos *ITIL*4 exigidos na seção de: Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.
- Essa área será responsável pela criação e atualização dos *Dashboards* para acompanhamento da maturidade de TI, que serão aprovados pelo CONTRATANTE, dos processos *ITIL* e dos dados da Infraestrutura de TI do MTP.. Entre os *dashboards* necessários estão:
    - Quantidade de *desktops* e *notebooks* na rede e o sistema operacional;
    - Quantidade de espaço de armazenamento ocupado e livre de cada um dos servidores de arquivos;
    - Quantidade de máquinas virtuais, separadas em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento;
    - Acompanhamento das Requisições de Mudanças do tipo planejada, emergencial, padrão;
    - Acompanhamento do armazenamento de *backup* utilizado e livre de cada equipamento/serviço.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 12** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	V.1	Apoio na coordenação do registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (*Hardware* e *Software*).
	V.2	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
	V.3	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as áreas especializadas de infraestrutura envolvidas.
	V.4	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
	V.5	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
	V.6	Elaborar recomendações para implementar mudanças.
	V.7	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e apoiar o controle do seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o *feedback* do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
	V.8	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI.
	V.9	Apoio ao controle das mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TI.
	V.10	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
	V.11	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
	V.12	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.
	V.13	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
	V.14	Implementar soluções preventivas.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	V.15	Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
	V.16	Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
	V.17	Apoio na administração do fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às áreas de atendimento de nível 1 e nível 2.
	V.18	Apoio na centralização e coordenação da comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as áreas de atendimento nível 1 e nível 2.
	V.19	Apoio na centralização, administração e priorização todas as requisições de mudança (*RFC - Requests for Change*) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.
	V.20	Garantir que os chamados não tenham seus tempos de atendimento interrompidos, seja por questões de alta demanda de serviço, ou qualquer outra que não tenha como causa para interrupção o usuário ou um fornecedor externo.
	V.21	Garantir que os chamados não permaneçam em estados (status) que interrompam a contagem do tempo de atendimento desnecessariamente. Devem ser realizadas auditorias e verificações rotineiramente para identificar os desvios de conduta nas tratativas desses chamados, retornando-os para os seus estados corretos.
	V.22	Apoio no controle e promoção da qualidade e do grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
	V.23	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de todas as áreas especializadas.
	V.24	Informar à equipe de fiscalização todas as contratações de novos colaboradores juntamente com as certificações e a área especializada que irá atua.
	V.25	Informar à equipe de fiscalização todas os desligamentos de colaboradores.
	V.26	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	V.27	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
	V.28	Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
	V.29	Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total.
	V.30	Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo *chatbot*, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
	V.31	Será responsável pelo apoio na administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do *chatbot*, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.
	V.32	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
	V.33	Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
	V.34	Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no *ITIL* 4 Foundation ou superior.
	V.35	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
	V.36	Apoio na documentação de todos os procedimentos e acompanhamentos de mudanças antes, durante e depois de concretizadas, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
	V.37	Apoio na administração dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando o apoio no controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
	V.38	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
	V.39	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
	V.40	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
	V.41	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
	V.42	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.
	V.43	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições de Mudanças, etc.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	V.44	Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
	V.45	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
	V.46	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos "status" estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
	V.47	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
	V.48	Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da DTI.
	V.49	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
	V.50	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TI.
	V.51	Apoiar a DTI do MTP na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
	V.52	Apoiar a DTI do MTP na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos *logs* e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
	V.53	Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
	V.54	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI do CONTRATANTE.
	V.55	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
	V.56	Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
	V.57	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
	V.58	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.
	V.59	Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
	V.60	Revisar e atualizar procedimentos operacionais, a serem aprovados pelo CONTRATANTE.
	V.61	Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
	V.62	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
	V.63	Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
	V.64	Manter atualizada a documentação da estrutura dedados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
	V.65	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
	V.66	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações aprovados pelo CONTRATANTE.
	V.67	A CONTRATADA se responsabilizará pelo apoio na gestão da qualidade dos serviços.
	V.68	Atualizar continuadamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
	V.69	Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na *ITIL* – Information *Technology Infrastructure Library*, versão 4 e na *ISO/IEC 20000*.
	V.70	Manter o processo institucional na organização juntamente com o responsável do processo.
	V.71	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATATE está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
	V.72	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
	V.73	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos serviços nas áreas especializadas.
Requisitos de Disponibilidade	V.74	As atividades da área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Nos casos de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta área na "Sala de Crise" da contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
	V.75	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	V.76	Todos os integrantes da área devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do *PMI (Project Management Institute)*, com carga horária mínima de 20 horas.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Qualificação da Área	V.77	Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
	V.78	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação da *ISO/IEC 20000 Partnership*.
	V.79	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *COBIT* 2019 ou superior.
	V.80	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *EXIN Lean IT foundatio*n ou superior.
	V.81	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Lead Auditor* ISO 9001 ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas.
	V.82	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Green IT Citizen.
	V.83	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior e no mínimo um integrante da área deve possuir certificação *ITIL 4 Managing Professional*.
	V.84	Todos os integrantes da área devem possuir experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos de atuação na área de TI.
	V.85	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.

TABELA 12: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI

4.16.1.14. **Área especializada VI – Serviços *Microsoft***

- A Área Especializada de serviços *Microsoft* concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma *Windows.*
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da *ITIL* v4 ou versões superiores de Análise de negócio; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 13** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	VI.1	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local, *on premises* e/ou nuvem, com sistema operacional *Windows Server*.
	VI.2	Manter em funcionamento os servidores *Windows* das unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
	VI.3	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
	VI.4	Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TI adequada à realidade do MTP.
	VI.5	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede *Windows Server, on premises* e/ou nuvem, conforme definido pelo CONTRATANTE.
	VI.6	Instalar, configurar e gerenciar a solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: *Microsoft System Center*, *Configuration Manager*, *Operations Manager*, *Microsoft Itune*, e outros possíveis), com a aplicação de políticas comuns a todos os equipamentos da rede. A solução de gerenciamento de operações de infraestrutura também poderá funcionar de forma híbrida (*on premises* e nuvem) ou unicamente na nuvem.
	VI.7	Criar *dashboards* e telas de informações administrativas providas da solução de gerenciamento de operações de infraestrutura, contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE.
	VI.8	Administrar e manter os serviços de controle de Domínio (*on premises* e/ou nuvem) – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE definidas neste documento.
	VI.9	Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio *Microsoft* para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio nacional, seja *on premises* ou nuvem.
	VI.10	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede *Windows* do MTP.
	VI.11	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede *Windows Server*, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance*.
	VI.12	Implementar a automação da configuração de servidores de rede *Windows Server*.
	VI.13	Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório *Active Directory* (*on premises* e/ou nuvem) provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente do CONTRATANTE.
	VI.14	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do *Active Directory (on premises* ou nuvem*)*.
	VI.15	Instalar, configurar e gerenciar o *Microsoft Exchange Server* 2013 (híbrido), com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de OWA (Outlook Web Access - *HTTPS*), *MAPI* e *ActiveSync* para telefonia móvel.
	VI.16	Administração, configuração, suporte e integração com o *Exchange Server* da base de dados de autenticação e autorização do *Microsoft Active Directory (on premises* ou Azure Active Directory na nuvem).
	VI.17	Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de *patches* de segurança.

Atividades de Negócio ou Técnicas	IDENTIFICADOR	REQUISITOS
	VI.18	Montar e Configurar o servidor de arquivos (*file server*) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o *Active Directory (on premises ou* ou *Azure Active Directory* na nuvem*)*.
	VI.19	Administrar repositório de *logs* do *Event Viewer (*ou ferramenta *Microsoft* superiora que faz função similar) de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de *DHCP* e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
	VI.20	Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (*Print Server*), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
	VI.21	Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo que forem criados baseados no *Microsoft SharePoint* e no *Microsoft FAST Search Server*.
	VI.22	Configurar e manter o *System State* de todos os serviços de rede *Microsoft* (com a possibilidade de *backup* em nuvem).
	VI.23	Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio do MTP e os das unidades descentralizadas, configurado de forma *on-premisses*, híbrida ou em nuvem.
	VI.24	Instalar, configurar e manter serviço de *DNS* integrado ao domínio Windows Server e verificar *logs*.
	VI.25	Instalar, configurar e manter serviço de *WINS* e verificar *logs*.
	VI.26	Instalar, configurar e manter serviço de *DHCP* e verificar logs.
	VI.27	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede *(WDS – Windows Deployment Services)*.
	VI.28	Criar e configurar *scripts* de *logo*n para as estações de trabalho e *notebooks* corporativos.
	VI.29	Criar, configurar e manter políticas de grupo (*GPO*s) para os usuários do domínio *Windows Server*.
	VI.30	Instalar, configurar e manter *cluster* de serviços *Windows*.
	VI.31	Auxiliar nos testes de *backup* e *restore*, e apoiar a restauração a partir do *backup* de todos os serviços baseados em *Windows Server*.
	VI.32	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através de solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: *Microsoft System Center*, *Configuration Manager*, *Operations Manager*, *Microsoft Itune)*.
	VI.33	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
	VI.34	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços *Microsoft*. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VI.35	Atuar na implantação, administração, bom uso e disseminação das ferramentas de colaboração e produtividade contratadas *Microsoft*: ex: *Teams*, *Planner*, *Power Apps*.
	VI.36	Realizar *workshops* para disseminação do conhecimento sobre as melhores práticas das ferramentas de colaboração disponíveis no ambiente do CONTRATANTE, tais como: *Outlook*, *Sharepoint*, *Planner*, *Teams*, *Onedrive*, entre outros.
	VI.37	Disponibilizar *softwares* de *desktop* aos usuários do MTP, definidos pela CONTRATANTE, via Central de *Software*.
Requisitos de Disponibilidade	VI.38	As atividades relativas aos serviços *Microsoft* deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VI.39	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VI.40	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	VI.41	Todos os integrantes da área devem possuir as Certificações: *AZ-900* - Fundamentos do *Microsoft Azure* e *SC-900*: Fundamentos de segurança, conformidade e identidade da *Microsoft*.
	VI.42	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert.*
	VI.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)* ou a certificação *Windows Server Hybrid Administrator Associate.*
	VI.44	No mínimo um integrante da área possuir 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais *Microsoft Windows Servers 2008 R2 e superiores,* e Serviços tais como: *Microsoft Active Directory (e Azure Active Directory)*, DNS, DHCP, NTP server, *System Center Configurations Manager 2016 e superiores*, *System Center Operations Manager 2016 e superiores*, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados *Microsoft,*servidores de *backup*, conhecimentos de banco de dados, gerenciamento de configuração de servidores, e serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Zabbix ou SCOM, com a extração de relatórios do Serviços possíveis pelas ferramentas.

TABELA 13: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços *Microsoft*

4.16.1.15. **Área especializada VII – Serviços de Banco de Dados**

- A Área Especializada de Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do Ministério do Trabalho e Previdência.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da ITIL v4 ou versões superiores

de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 14** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	VII.1	Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
	VII.2	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs) existentes no ambiente.
	VII.3	Executar consultas de validação de dados no SGBD.
	VII.4	Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE
	VII.5	Executar cargas de dados nos SGBD de produção, desenvolvimento e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
	VII.6	Instalar *pacthes* e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.
	VII.7	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
	VII.8	Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
	VII.9	Análise dos *backups* e *restores* dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos *backups* de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
	VII.10	Manutenção das políticas de replicação de dados e de *backup* e *restore* dos SGBD's (*on premises* e/ou nuvem), documentação dos procedimentos de *backup* e *restore*, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	VII.11	Verificar o tempo de resposta das consultas via *SQL* e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos *SGBD*s, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel queries*) ou outras funcionalidades específicas dos *SGBD*'s em esquemas *OLTP* e *OLAP*.
	VII.12	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
	VII.13	Administrar e configurar os *SGBD*s seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
	VII.14	Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
	VII.15	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos *SGBD*s de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
	VII.16	Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos *SGBD*.
	VII.17	Executar *scripts*, *jobs* e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
	VII.18	Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
	VII.19	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos *SGBD*s, inclusive topologias dos nós de *clusters* e sistemas de balanceamento de carga.
	VII.20	Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de *software*.
	VII.21	Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
	VII.22	Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.
	VII.23	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
	VII.24	Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do MTP e aos demais órgãos parceiros.
	VII.25	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos *scripts* de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
	VII.26	Produzir, conferir e executar *SQL scripts* nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
	VII.27	Criação de *scripts* para *ETL* destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de *Business Intelligence* e a transformação/limpeza de base de dados.
	VII.28	Gerenciamento da disponibilidade e performance (*tuning*) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos *DML* para otimização do desempenho em esquemas *OLTP* e *OLAP*.
	VII.29	Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.
	VII.30	Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados.
	VII.31	Atuar em sintonia com a área de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
	VII.32	Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VII.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.
	VII.34	Conduzir migrações de bases de dados entre SGBDs iguais ou diferentes para a SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), área do MTP. Atender a demandas relacionadas à otimizações de bases de dados existentes bem como todos os requisitos acima para (de I a 32) para a área.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	VII.35	As atividades relativas aos Serviços de Banco de Dados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VII.36	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VII.37	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	VII.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados *SQLServer*, *MySQL* e *PostgreSQL*. E ainda, à realização de *Backup* e *Restore*, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente dos *SGBD*s, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, analise de performance e *tuning* no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de *queries* e migração de dados, desenvolvimento e implementação de *scripts* para otimização de *queries*, *tuning*, *jobs*, *triggers*, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	VII.39	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ou curso em tecnologia Nosql. (Ex: mongoDB, Hadoop, cassandra).
	VII.40	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação PostgreSQL 10 Associate Certification ou superior.
	VII.41	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação *MySQL for Database Administrators* ou superior.
	VII.42	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação MCSA: SQL 2016 Database Administration ou a certificação Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate.
	VII.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft Certified: Azure Database administrator associate*.

TABELA 14: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Banco de Dados

4.16.1.16. **Área Especializada VIII - Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância**

- A Área Especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias *Ethernet*, *TCP/IP*, *ATM* e *MPLS*, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MTP.
- A Área de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 15** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	VIII.1	Configurar e administrar as redes *LAN / MAN / WA*N. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.
	VIII.2	Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como *switches* e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
	VIII.3	Criar e remover rotas e redes locais virtuais (*VLAN*s) a partir da configuração dos ativos de rede.
	VIII.4	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, *ATM* ou *MPLS*.
	VIII.5	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TI do MTP.
	VIII.6	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (*QoS*) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
	VIII.7	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
	VIII.8	Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede do MTP.
	VIII.9	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VIII.10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
	VIII.11	Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
	VIII.12	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
	VIII.13	Aplicar de forma proativa os *patches* para atualização de *software* e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	VIII.14	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
	VIII.15	Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (*Storage Area Network – SAN*) e ao *backup* via rede.
	VIII.16	Operar os *softwares* e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do MTP.
	VIII.17	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
	VIII.18	Executar as rotinas de operação e administração do *firewall* corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.19	Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas *Palo Alto*, *Huawei* e *Cisco*, ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.20	Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões(IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.21	Administrar as soluções de *VPN IPsec; e VPN SSL (Webvpn),* para acesso externo via browser à intranet coorporativa.
	VIII.22	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas HA(*High Avaliability*), ou outras utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.23	Administrar os servidores e *appliances* que realizam as funções de *proxy* e *cache* de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.24	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
	VIII.25	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
	VIII.26	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.
	VIII.27	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
	VIII.28	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
	VIII.29	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
	VIII.30	Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou de gradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do CONTRATANTE, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug e ferramentas de análise de tráfego.
	VIII.31	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
	VIII.32	Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
	VIII.33	Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
	VIII.34	Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação do MTP.
	VIII.35	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais áreas especializadas da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TI do MTP.
	VIII.36	Apoiar a sustentação dos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.
	VIII.37	Implementar na CONTRATANTE a virtualização de redes e a segmentação lógica dos caminhos de rede, quando a infraestrutura de redes possuir os pré-requisitos adequados para tal implementação, mediante projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.
	VIII.38	Implementar elementos de rede das nuvens contratadas, mediante projeto de integração da infraestrutura de redes do MTP à nuvem, por meio de projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.
Requisitos de Disponibilidade	VIII.39	As atividades relativas às Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
	VIII.40	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VIII.41	Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de *QoS* em redes corporativas. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Qualificação da Área	VIII.42	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	VIII.43	Todos os integrantes da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) exame 101 ou 102, ou superior.
	VIII.44	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.
	VIII.45	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Data Center – Cisco Certified Network Professional Data Center.
	VIII.46	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Security – Cisco Certified Network Professional *Security*.
	VIII.47	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Huawei Certified ICT Expert-Routing & Switching (HCIE-Routing & Switching) ou superior.

TABELA 15: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

4.16.1.17. **Área especializada IX – Serviços de Segurança de TI**

- A Área Especializada de Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.
- A Área Apoio a Processos de Segurança da Informação deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TI (ITSCM).
- Operacionalmente, a área de Apoio a Processos de Segurança da Informação é responsável pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como *firewalls*, filtros de conteúdo, *IPS*, *IDS* e etc.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 16** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	IX.1	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
	IX.2	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
	IX.3	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação.
	IX.4	Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.
	IX.5	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (Posin) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
	IX.6	Instalar, administrar e customizar *softwares* aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras áreas especializadas.
	IX.7	Homologar todos os *softwares* utilizados nos *Desktops* de usuários, através de testes de vulnerabilidades.
	IX.8	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de *software*, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
	IX.9	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação.
	IX.10	Participar de reuniões com o objetivo de realizar avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
	IX.11	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras áreas especializadas.
	IX.12	Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
	IX.13	Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do MTP bem como nos itens de configuração e ativos de TI do MTP. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TI, mas também avaliar o sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
	IX.14	Criar processos, em conjunto a área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
	IX.15	Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise, tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais áreas especializadas, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
	IX.16	Gerar e consolidar para o CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambiente de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de *patches* e *fixes*, implementação de sistemas de proteção – antivírus, *IPS*, *firewall*, *proxy*, balanceadores de carga, etc.)

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	IX.17	Consolidar, em manuais e *scripts*, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
	IX.18	Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pela DTI, para posterior aplicação e administração.
	IX.19	Implantar todos os controles de segurança da informação dos *frameworks* selecionados pelo CONTRATANTE.
	IX.20	Adotar os controles e métodos presentes nas normas ISO27001, 27002 e 27003.
	IX.21	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
	IX.22	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas utilizadas (ex.: *HAProxy*, *Keepalived*, *Nginx*, *ModCluster*) ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.23	Elaborar ou redefinir, com o apoio da DTI, os Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), e testá-los, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
	IX.24	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseada sem código aberto.
	IX.25	Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos *logs* e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
	IX.26	Executar serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma *stack ELK*, para armazenamento e correlação de *logs* de aplicação e outras entidades (*firewall*, *proxy*, *ips*, balanceador, *endpoints*, *dcs*), utilizando os *softwares* livres tais como *Logstash*, *Kafka*, *Redis*, *Kibana*, *Spark*, *Jupyter Notebook* e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
	IX.27	Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos *logs* para essa solução.
	IX.28	Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma *TrendMicro*, *Microsoft Windows Defender* e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.29	Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de *malwares* e garantindo o bom funcionamento das soluções implantadas, ou outras que porventura sejam implantadas e operacionalizadas no CONTRATANTE.
	IX.30	Administrar solução contra *APTs (Advanced Persistent Threats)*, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (*malwares*), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de *APTs*.
	IX.31	Implementar, com o apoio da DTI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (*DLP – Data Loss Prevention*) no ambiente corporativo.
	IX.32	Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
	IX.33	Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
	IX.34	Aplicar as melhores práticas nas soluções de *VPN* da CONTRATANTE.
	IX.35	Aplicar as melhores práticas nos servidores e *appliances* que realizam as funções de *proxy* e *cache* de acesso à *Internet*, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma *Websense* ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.36	Fazer uso de *sniffers* e *scanners* para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (*LAN*).
	IX.37	Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.
	IX.38	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo *802.1X* para as redes *LAN* com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação (ex: *RADIUS)* ou outra tecnologia definida pela CONTRATANTE.
	IX.39	Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
	IX.40	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
	IX.41	Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
	IX.42	Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
	IX.43	Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em Segurança da Informação.
	IX.44	Elaborar e executar, com o apoio da DTI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
	IX.45	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativos de segurança da informação.
	IX.46	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Requisitos de Disponibilidade	IX.47	As atividades de Serviços de Segurança de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	IX.48	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	IX.49	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL 4 Foundation* ou superior.
	IX.50	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)* ou superior.
	IX.51	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de *firewall*, *IDS*, *IPS*, *Anti-DDoS*, *Ethernet* 80.1x, Radius, *VPN - Virtual Private Network* (client-to-site e site-to-site). Apoio a elaboração de normativos de segurança, a implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, a implantação de políticas de segurança da informação. Elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade. Gestão de serviços de diretório *LDAP* e/ou *Active Directory*, *hardening* de sistemas operacionais *GNU/Linux*, *Microsoft Windows Server* – versão 2019 e superiores e líderes de mercado de antivírus e serviços de *AntiSpam*.
	IX.52	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação profissional *Certificação Fortinet NSE 5* ou superior.
	IX.53	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (PCNSE) Advanced* ou superior.
	IX.54	No mínimo um integrante da área deve possuir uma das seguintes certificações: *CISM—Certified Information Security Manager* ou superior, CSX-P—*Cybersecurity Practitioner Certification* ou superior, *CET—Certified in Emerging Technology Certification* ou superior.
	IX.55	Todos os integrantes da área devem possuir ao menos uma das certificações: *CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +)* ou superior, *CEH 11 – Certified Ethical Hacker* ou superior, *CompTIA PenTest+* ou superior, *GIAC Security Essentials (GSEC)* ou superior.
	IX.56	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ISO/IEC 27001 *Information Security Management Professional*.

TABELA 16: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Segurança de TI

4.16.1.18. **Área Especializada X – Serviços de suporte às Aplicações**

- A Área Especializada de Serviços de suporte às Aplicações é responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MTP (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (*deploy*), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MTP seguindo as práticas *Devops*.
- Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pelo MTP ou internalizados pelo MTP, a CONTRATADA é responsável pela análise , diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pelo MTP, em ambiente de produção.
- A Equipe é responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como , tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.
- A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 17** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	X.1	Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados(SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.
	X.2	Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do MTP, quando couber.
	X.3	Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	X.4	Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TI ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes do MTP, em especial de produção, treinamento e homologação.
	X.5	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas(servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
	X.6	Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
	X.7	Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações
	X.8	Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
	X.9	Realizar o *deploy*, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, quando necessário.
	X.10	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.
	X.11	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação emigração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
	X.12	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
	X.13	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	X.14	Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
	X.15	Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
	X.16	Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TI do MTP, com o apoio das áreas especializadas Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores e de Serviços de Banco de Dados.
	X.17	Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.
	X.18	Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do MTP.
	X.19	Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
	X.20	Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TI do MTP.
	X.21	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
	X.22	Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
	X.23	Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	X.25	Realizar a migração das aplicações do MTP, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
	X.26	Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do MTP.
	X.27	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.
	X.28	Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação
	X.29	Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.
	X.30	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do MTP.
Atividades de Negócio ou Técnicas	X.31	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
	X.32	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	X.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	X.34	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
	X.35	Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/container ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
	X.36	Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	X.37	Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
	X.38	Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.
	X.39	Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.
	X.40	Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidade se respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
	X.41	Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
	X.42	Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de performance causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
	X.43	Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
	X.44	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram *containers*, utilizando ferramentas tais como *Rancher, Kubernets*e e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
	X.45	Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados nas tecnologias CMS, em conjunto com a área de negócio respectiva.
	X.46	Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes
	X.47	Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do MTP.
	X. 48	Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
	X.49	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
	X.50	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	X.51	Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades
	X.52	Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
	X.53	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	X.54	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
	X.55	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
	X.56	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
	X.57	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos *softwares* aplicativos e de middleware (tais como *CASpool, QueueManagers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers*, gerenciadores de *API* e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
	X.58	Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
	X.59	Executar testes e *rollback* em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
	X.60	Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (tais como SVN e GIT), sistema de automação de build (ex: *Jenkins*), sistema de gestão de qualidade de código (ex: *Sonar*), sistema de gestão de repositório (ex: *Artifactory/Maven*), sistemas de controle de tarefas (ex: *Taiga, Mantis, Redmine*), *Azure DevOps Server*, sistema de controle e gestão de conhecimento (ex: *wiki*), sistema de gerenciamento de projetos (ex: *Microsoft Project*), Sistema de Autenticação (*LDAP*), sistema orquestrador de *pipeline* de dados (ex: *Airflow e Pentaho Data Integration*) dentre outros.
	X.61	Sustentar a infraestrutura das aplicações da SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), tais como Plataforma OJS, *Moodle*, entre outros.
Requisitos de Disponibilidade	X.62	As atividades relacionadas com os Serviços de suporte às Aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
	X.63	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	X.64	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Requisitos de Qualificação da Área	X.65	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação (tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET, e infraestrutura de portais de conteúdo CMS. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	X.66	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *"Red Hat Certified System Administrator – RHCSA"*.
	X.67	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *"Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA"* ou similar.
	X.68	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado *DevOps Master* ou similar.
	X.69	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Certified Kubernetes Administrator (CKA)* ou similar.
	X.70	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Certified Kubernetes Application Developer (CKAD)* ou similar.
	X.71	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Elastic Certified Engineer*.

TABELA 17: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de suporte às Aplicações

4.16.1.19. **Área Especializada XI – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores**

- A Área Especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da DTI (majoritariamente servidores *Unix/Linux* no *Data Center*),
- A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias *IaaS (Infrastructure as a Service)* para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 18** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XI.1	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do Data Center, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
	XI.2	Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.
	XI.3	Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
	XI.4	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado e de container.
	XI.5	Ter conhecimento sólido acerca dos protocolos de autenticação de usuários.
	XI.6	Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (ex: *OpenLdap, 389 Directory Server*), sintaxe ASN.1, criação de *schemas*, classes de objetos e conjuntos de atributos.
	XI.7	Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
	XI.8	Instalação e configuração em *cluster* de alta disponibilidade dos servidores de aplicação.
	XI.9	Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.
	XI.10	Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas como serviço de diretórios LDAP.
	XI.11	Executar a configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada a serviços de verificação de identidade ou outros relacionados.
	XI.12	Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados dos erviço de diretório LDAP.
	XI.13	Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.
	XI.14	Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.
	XI.15	Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.
	XI.16	Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
	XI.17	Apoiar a Área Especializada de Serviços de Segurança da Informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	XI.18	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	XI.19	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
	XI.20	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
	XI.21	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do Data Center.
	XI.22	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
	XI.23	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
	XI.24	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	XI.25	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	XI.26	Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
	XI.27	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
	XI.28	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
	XI.29	Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.
	XI.30	Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, incluindo a verificação de problemas.
	XI.31	Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
	XI.32	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
	XI.33	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
	XI.34	Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
	XI.35	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
	XI.36	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	XI.37	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma *stack ELK*, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres tais como *Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook* e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
	XI.38	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
	XI.39	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
	XI.40	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
	XI.41	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
	XI.42	Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramentas a serem adotadas pelo MTP, criando, validando e implantando *playbooks e* fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.
	XI.43	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
	XI.44	Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente de plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
	XI.45	Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, dentre outros.
	XI.46	Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
	XI.47	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
	XI.48	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare ou outras definidas pelo CONTRATANTE.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XI.49	Instalar, customizar e administrar as demais ferramentas de gerenciamento de infraestrutura definidas pelo CONTRATANTE.
	XI.50	Criar máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
	XI.51	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
	XI.52	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o MTP venha a utilizar.
	XI.53	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
	XI.54	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance.
	XI.55	Realizar a gestão dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
	XI.56	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
	XI.57	Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.
	XI.58	Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
	XI.59	Apoiar a criação e montagem de *LUNs (Logical Unit Number)* em storages de rede do tipo *SAN Fiber Channel*.
	XI.60	Gerenciar as ferramentas de virtualização de redes e segurança, quando implementadas.
Requisitos de Disponibilidade	XI.61	As atividades relacionadas com Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente
Requisitos de Qualificação da Área	XI.62	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XI.63	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XI.64	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified System Administrator – RHCSA*".
	XI.65	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA*" ou similar.
	XI.66	No mínimo um integrante da área deve possuir VCAP: VMware Certified Advanced Professional 2022 ou similar.
	XI.67	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado *Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration exam (EX280)* ou similar.
	XI.68	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)* ou a certificação *Windows Server Hybrid Administrator Associate.*
	XI.69	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização *VMWare* ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
	XI.70	Todos os integrantes da área (perfis plenos) devem possuir 5 (cinco) anos em atividades de levantamento, analise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infra ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infra ágil em todo o ambiente da CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC. Sólidos conhecimentos em Soluções de automações ágeis; Solução de containers – Docker, kubernetes ou similar; Servidores Web: Apache, Nginx e IIS; Servidores de aplicação Java: Apache Tomcat, Jboss/Wildfly e Weblogic; Servidores de conteúdo CMS, MS Sharepoint, entre outros; Servidores de cache tais como: Varnish e Nginx cache, Memcached e Redis; O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	XI.71	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores tipo *rack*.
	XI.72	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de sistemas operacionais MS Windows Server (2008, 2019 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script), Servidores de Logs (solução ELK); Servidores de gestão de conteúdo online.

TABELA 18: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

4.16.1.20. **Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações**

- A Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações - é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
- A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional

- Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
- A CONTRATADA deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de ativos e de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).
- É responsabilidade da contratada levantar junto aos responsáveis pelos serviços em conjunto com as demais torres técnicas da CONTRATADA os detalhamentos sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade ou degradação da performance do serviço na visão dos usuários.
- Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de performance de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela CONTRATADA terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.
- A Área de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; e Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 19** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Atividades de Negócio ou Técnicas	XII.1	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
	XII.2	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE.
	XII.3	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM(Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual.
	XII.4	Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.
	XII.5	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
	XII.6	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
	XII.7	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
	XII.8	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	XII.9	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	XII.10	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de apoio à governança de TI.
	XII.11	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
	XII.12	Fornecer para a área especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
	XII.13	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
	XII.14	Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.
	XII.15	Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
	XII.16	Comunicar tempestivamente à equipe do MTP, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.
	XII.17	Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.
	XII.18	Monitorar a disponibilidade, performance e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos dedados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
	XII.19	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
	XII.20	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
	XII.21	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
	XII.22	Contatar outras unidades ou empresas para verificação ourestabelecimento dos serviços;
	XII.23	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
	XII.24	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de apoio à governança de TI, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
	XII.25	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XII.26	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.
	XII.27	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
	XII.28	Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
	XII.29	Monitorar os serviços em nuvem do MTP
	XII.30	Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA.
	XII.31	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência do MTP.
	XII.32	Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
	XII.33	Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC.
	XII.34	Deverá gerar documentação de todas as arquiteturas de monitoração implementadas com nível de detalhamento suficiente para garantir a correta compreensão do ambiente pelas equipes do MTP.
	XII.35	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições de Mudanças e demandas diárias.
Requisitos de Disponibilidade	XII.36	As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	XII.37	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XII.38	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XII.39	Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI.
	XII.40	No mínimo um do integrante da área deverá possuir certificação Zabbix Certified User.
	XII.41	No mínimo um integrante da área deverá possuir certificação LPIC-1.
	XII.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI (SNMP, etc.).
	XII.43	No mínimo um integrante da área deverá possuir experiência de 2 (dois) anos nas ferramentas Elasticsearch, Kibana e Grafana. Sendo capaz de criar dashboards.

TABELA 19: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

4.16.1.21. **Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de *Data Center***

- A Área Especializada em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data ceter's do MTP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.
- A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; e Gerenciamento de ativos de TI.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 20** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Atividades de Negócio ou Técnicas	XIII.1	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Data Center Nacional do MTP, em sistema usado pelo MTP, revisando-os sempre que solicitado.
	XIII.2	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Data Center do MTP, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
	XIII.3	Apoiar no monitoramento dos equipamentos de infraestrutura de *data center*, tais como: ar-condicionado, *nobreak*, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
	XIII.4	Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
	XIII.5	Controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Data Center do MTP, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do *Data Center* do MTP.
	XIII.6	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, *appliances* e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do Data Center.
	XIII.7	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Data Center do MTP.
	XIII.8	Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios do MTP da referida contratação e realizar a devida identificação dos ativos, sistemas e sua localização.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XIII.9	Manter a Data Center organizado, sem cabos desordenados e espalhados, com os racks e cabeamento organizados, sem caixas no ambiente.
	XIII.10	Solicitar a limpeza do ambiente de Data Center para aos setores responsáveis, quando necessário.
	XIII.11	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
	XIII.12	Realizar o controle de acesso ao Data Center, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE.
	XIII.13	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executarem caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	XIII.14	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	XIII.15	Acionar a empresa CONTRATADA para a manutenção do Data Center, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.
	XIII.16	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
Requisitos de Disponibilidade	XIII.17	As atividades relacionadas com a área deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica Qualificação Técnica	XIII.18	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XIII.19	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XIII.20	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Linux Professional Institute Certification - LPIC1" para exercer atividades relacionadas à configuração básica de S.O.
	XIII.21	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Furukawa Certified Professional ou equivalente de rede de fibra ótica e cabeamento estruturado, para exercer atividades de manuseio do cabeamento de rede.
	XIII.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Data Center.
	XIII.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware, incluindo servidores do tipo rack, instalação básica de S.O, configuração de BIOS, configuração da gerência remota de equipamentos (IPMI/ILO/IDRAC/OIT).
	XIII.24	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir.

TABELA 20: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Infraestrutura Física de *Data Center*

4.16.1.22. **Área Especializada XIV - Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados**

- A Área Especializada em Serviço de *Backup* e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de *Backup* do CONTRATANTE.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 21** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XIV.1	Administrar solução de *Netbackup* ou outra que a CONTRATANTE vir a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, *restore* e todas outras atividades referentes a *backup*.
	XIV.2	Verificar realização de *backup* do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
	XIV.3	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
	XIV.4	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	XIV.5	Propor a atualização dos recursos de *software* e *hardware* à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
	XIV.6	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de *software*, etc.
	XIV.7	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	XIV.8	Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades de Negócio ou Técnicas	XIV.9	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	XIV.10	Executar as atividades de Requisições de Mudanças, atualizando todas as informações pertinentes.
	XIV.11	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos *softwares* sob sua responsabilidade.
	XIV.12	Criar e montar de *LUN*s (*Logical Unit Number*) em *storages* de r*ede do tipo SAN Fiber Channel.*
	XIV.13	Apoiar a Instalação e configuração da solução de *Backup* utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
	XIV.14	Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
	XIV.15	Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
	XIV.16	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
	XIV.17	Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
	XIV.18	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches e rede SAN ou equipamentos que a CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.
	XIV.19	Criar, editar e remover *LUN*s, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados, bem como manter relação atualizada das *LUN*s criadas com as *VM*s e ambientes que as utilizam.
	XIV.20	Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.
	XIV.21	Administrar e configurar os volumes *NFS*, *CIFS.*
	XIV.22	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.
	XIV.23	Administrar os *snapshot*s e *checkpoints* dos *storages*.
	XIV.24	Criar, atualizar, e acompanhar plano de *backup*, bem como executar as atividade de *backup*, considerando a Janela de *Backup*, Versionamento, Tempo de retenção, *Archiving* ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.
	XIV.25	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
	XIV.26	Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
Requisitos de Disponibilidade	XIV.27	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica	XIV.28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XIV.29	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento da *SNIA Certified Storage Professional (SCSP)*.
	XIV.30	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em ambiente virtualizado.
	XIV.31	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à *Backup* (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	XIV.32	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Armazenamento (*Storages*).
	XIV.33	Atuar utilizando as novas funcionalidades de ferramentas de *backup* tais como: *backup* imutável, *MFA*, atribuição de papéis, anti-*ransomware.*
	XIV.34	Atuar considerando o *backup* em nuvem.
	XIV.35	Atuar na sanitização de *storages*, visando eliminar dados não utilizados (com autorização do CONTRATANTE), bem como sanitização e revisão dos serviços em *backup* (com autorizações e definições pelo CONTRATANTE).

TABELA 21 - Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados

4.16.1.23. **Área Especializada XV - Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD**

- A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 22** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XV.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XV.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XV.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XV.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades e Serviços de Supervisão	XV.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de prestação de serviços de TI.
	XV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XV.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XV.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XV.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XV.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XV.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XV.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XV.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XV.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XV.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4 - Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XV.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Disponibilidade	XV.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XV.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XV.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL 4 Managing Professional* ou superior.
	XV.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XV.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (*software*) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XV.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior; ou em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de *firewall*, Antivírus, *Proxy*, *IDS*, *SIEM*, *IPS*, Anti-*DDoS*, *Ethernet* 802.1x, *Radius*, *IPSEC VPN – Virtual Private Network* (*client-to-site* e *site-to-site*), e teste de penetração, ou em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	XV.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)* ou superior.
	XV.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)* ou superior.

TABELA 22: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD

4.16.1.24. **Área Especializada XVI - Supervisão Nível 3 – Áreas SBD, SSA, SOOS**

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 23** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XVI.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Atividades e Serviços de Supervisão	XVI.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XVI.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XVI.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XVI.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	XVI.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XVI.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XVI.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XVI.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XVI.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XVI.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XVI.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XVI.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XVI.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XVI.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XVI.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4-Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XVI.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
	XVI.18	Realizar, em ambiente de Homologação ou outro que a CONTRATANTE venha a definir, STRESS-TESTING (teste de carga/estresse) em banco de dados ou em transação on-line, por meio de simulação, para assegurar o tempo de resposta adequado e/ou garantir o acesso otimizado às bases de dados.
Requisitos de Disponibilidade	XVI.19	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVI.20	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XVI.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 *Managing Professional* ou superior.
	XVI.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XVI.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (*software*) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XVI.24	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportado pelas plataformas *PostgreSQL* ou *MySQL* ou *Microsoft SQL Server*; ou sistemas de virtualização *VMWare* ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado; ou administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java *(Tomcat, Jboss)* e servidores *WEB (Apache, MS-IIS)*.
	XVI.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)* ou superior.
	XVI.26	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC)* ou superior.

TABELA 23: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 - Áreas SBD, SSA, SOOS

4.16.1.25. **Área Especializada XVII - Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC**

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não

poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 24** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Atividades e Serviços de Supervisão	XVII.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XVII.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XVII.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XVII.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XVII.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	XVII.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XVII.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XVII.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XVII.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XVII.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XVII.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XVII.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XVII.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XVII.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XVII.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XVII.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4-Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XVII.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Disponibilidade	XVII.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVII.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XVII.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Managing Professional ou superior.
	XVII.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XVII.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XVII.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento e implantação de QoS em redes corporativas.
	XVII.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior.
	XVII.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.

TABELA 24: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC

4.16.1.26. Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar. Alteração de requisitos de qualificação técnica a Contratada terá 90 (noventa) dias para adequação.

4.16.1.27. O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI, ficando a empresa CONTRATADA obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo.

4.16.1.28. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de prestação de serviços de TI obrigatórios previstos.

4.16.1.29. A CONTRATADA deverá implementar o *CMDB (Configuration Management Database*) (Banco de dados do Gerenciamento de Configuração), de todos os itens de configuração descritos no documento, integrado à ferramenta *ITSM* no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato.

4.16.1.30. Os profissionais que apresentarem certificação para uma determinada área especializada, só poderão atuar nessa área, de forma a evitar que fiquem sobrecarregados com funções de várias áreas e atuem de forma precária na prestação dos serviços objeto desta contratação.

4.16.1.31. A CONTRATADA deverá designar pontos focais em cada área de especialidade, para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.

4.16.1.32. A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados e cursos requeridos até 3 meses após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais**,** de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

4.16.2. **Requisições de Mudanças**

4.16.2.1. As mudanças no ambiente computacional serão formalizadas por meio de Requisições de Mudanças (RDMs) a serem submetidas pelas áreas de TI deste Ministério, acompanhadas e geridas pelo Líder do Processo da CONTRATADA e aprovadas (finalizadas) formalmente pela área competente do CONTRATANTE.

4.16.2.2. As RDMs devem ser implementadas com níveis adequados de segurança, eficiência e efetividade. Considerando que as tarefas que compõem as RDMs serão passíveis de previsão e planejamento ajustado à capacidade da CONTRATADA, bem como as janelas de manutenções do CONTRATANTE, as atividades ou *tickets* que compõem os planos terão sempre *NMSE* (Níveis Mínimos de Serviços Exigidos) de máxima severidade ou máximo impacto.

4.16.2.3. As mudanças devem ser executadas nos horários definidos e autorizados pela CONTRATANTE (janelas de mudança), e previamente acordadas com as áreas solicitantes ou de negócio (área fim) e com a CONTRATADA, pois podem envolver intermitências e indisponibilidades no ambiente de TIC. Vale ressaltar que durante o período registrado das mudanças não devem ser contabilizados os tempos para apuração de disponibilidade nos serviços ou ativos registrados.

4.16.2.4. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de Requisição de Mudança, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

4.16.2.5. O Tempo Máximo para Solução das Requisições de Mudanças será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propô-lo, inicialmente.

4.16.2.6. Não fazem parte do escopo das Requisições de Mudanças a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependam de um planejamento prévio.

4.16.2.7. As RDMs Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho do MTP, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TI.

4.16.2.8. Para garantir a execução efetiva do processo de gerenciamento de Mudança, deve haver uma equipe responsável e especializada no processo, formada por profissionais qualificados para suportar os Serviços de TIC, que pode ser delegada a consultores e colaboradores terceirizados conforme o interesse da Administração. Além disso, a ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC – *ITSM* – deve ser otimizada para suportar o processo.

4.16.2.9. Vale ressaltar ainda que as RDMs envolvem as diversas áreas e atividades de infraestrutura de TIC, incluindo: instalação de novas versões de sistemas (*deploy*), trocas de componentes e recursos de *hardware*, alterações de *Domain Names (DNS*s), atualizações de certificados, *backup* e *restore* de banco de dados (*dumps*), mudança volumosa de locais de *desktops*, atualizações nas Aplicações (Ex.: SEI), organização de ambiente do *Data Center*, readequação de recursos de virtualização, implantação de certificado para aplicações, criação de ambiente para atender a uma aplicação ou unidade, apoio na troca de equipamentos de *switches* e *firewalls*, *upgrade* e migração de *SGBDs* (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados), criação de repositório de arquivos, implementação do catálogo de *softwares* e rotinas da atualização de *softwares*, migração de caixas de e-mail, entre outros.

4.16.2.10. **TIPOS DE RDMS** - As RDMs são divididas em três tipos, (1) planejada, (2) padrão ou (3) emergencial, compreendidas da seguinte forma:

- **(1) RDM Planejada**: Qualquer mudança nos Serviços de TIC e outros Itens de Configuração, que não se enquadre como uma mudança do tipo padrão ou emergencial. A RDM do tipo Planejada deve conter os diversos requisitos necessários para a execução; deve ser discutida e aprovada pelas respectivas áreas de Infraestrutura do TI do MTP que serão impactadas com a mudança; deve ser executada somente fora do horário de expediente (após as 19h ou finais de semana), de acordo com as janelas de manutenções definidas pelo CONTRATANTE.
- **(2) RDM Emergencial**: Toda mudança que for registrada visando sua execução fora dos dias e horas do Calendário de Mudança Planejada, sendo que as RDMs podem ser registradas posterior ou em paralelo a execução da Mudança. A RDM emergencial se enquadra nas seguintes situações: Uma mudança for necessária para a resolução de indisponibilidade nos Serviços de TIC ou em um ou mais Itens de Configuração (ICs), devendo ser executada imediatamente ou o quanto antes, dentro ou fora do horário de expediente; São exemplos de situações de RDMs Emergenciais: quando a necessidade de executar a mudança envolver perdas financeiras significativas para a organização; quando a necessidade de executar a mudança envolver grandes danos e impactos negativos à imagem da organização; quando a necessidade de executar a mudança envolver a correção de erros em funcionalidades de Serviços de TIC e outros Itens de Configuração que estejam impactando negativamente o negócio.
- **(3) RDM Padrão**: Uma mudança padrão tem a finalidade de simplificar o processo de análise, aprovação e execução das requisições e trata-se de mudança pré-aprovada e de baixo risco. Para uma mudança ser executada como "padrão", ela deve atender aos seguintes requisitos: ter sido executada pelo menos 01 (uma) vez como “Planejada” e ter passado pela revisão pós-implementação, sendo considerada como realizada com sucesso e sem ressalvas; os horários são pré-estabelecidos pelo CONTRATANTE e podem ser

executadas, dentro ou fora do horário de expediente; As atividades da mudança devem ser as mesmas e com os tempos de execução semelhantes; ter um modelo de mudança definido, aprovado e configurado na ferramenta de *ITSM*. Mudanças de baixo risco, consideradas simples e rotineiras, comumente executadas, poderão se tornar padrão se apresentada e aprovadas pelas respectivas áreas de Infraestrutura de TIC e do Negócio impactadas.

4.16.2.11. As Requisições de Mudanças devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca *ITIL* 4 ou versão superior.

4.16.2.12. Nas Requisições de Mudanças incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

4.16.2.13. Ao final da execução das Requisições de Mudanças pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no *Configuration Management Data Base (CMDB)* \Banco de dados do Gerenciamento de Configuração, dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do *CMDB* pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

4.16.2.14. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

4.16.2.15. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

4.16.2.16. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

4.16.2.17. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição de Mudança.

4.16.2.18. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente do MTP mensalmente no Relatório mensal de execução de Requisições de Mudanças, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições de Mudanças deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*).

4.16.2.19. A execução financeira das demandas via Requisições de Mudanças faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sansão contratuais.

4.16.3. **Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (Ferramenta *ITSM*)**

4.16.3.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o *Marval MSM*, ferramenta que possui 16 processos do *ITIL v3* habilitados para uso, conforme a *Pink Verify Itil v3*. A *Marval MSM* foi disponibilizada e custeada pela CONTRATADA, sendo que no novo contrato **a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do certame** . Cabe salientar que a ferramenta *Marval MSM* não consta do rol das ferramentas com a certificação *PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets* para o *ITIL* 4.

4.16.3.2. Os processos em TI são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

4.16.3.3. Os processos da biblioteca de boas práticas *ITIL* são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações *PinkVERIFY™* são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de *Software* de *IT Service Management (ITSM)* para Gerenciamento de Serviços de TI, deve possuir certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets***, concedida pela empresa *Pink Elephant*, atestando estar em conformidade com pelo menos 9 das 13 práticas da biblioteca de boas práticas *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* 4:

- **Gestão do Conhecimento (*KM = Knowledge Management*)**
  - A Gestão do Conhecimento é uma prática de suma importância como forma de preservar para o MTP o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TI. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas *ITIL* 4 se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.
  - Por ser uma prática utilizada por todos as outras práticas do *ITIL* 4, a Gestão do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e integra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que ela possa tomar decisões.
  - Parece que se trata de uma prática simples e bastante óbvia, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.
  - Existem uma série de ferramentas que prometem o máximo de eficiência e qualidade no que diz respeito à disseminação de informação, mas produzem apenas grandes volumes de informações irrelevantes que são tão nocivas quanto a não disseminação de informações. Assim, para que a ferramenta possa agir de acordo com objeto do contrato e as definições estabelecidas pela CONTRATADA, e não o contrário, este processo é requirido pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para prática de Gestão do Conhecimento *(Knowledge Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas à prática deverão

ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Catálogo de Serviços (*SCM = Service Catalog Management*)**
    - O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, "*é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços de TI de entregar valor para seus clientes (Office of Government Commerce, 2007)*".
    - Dificilmente uma área de TI conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.
    - Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).
    - Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:
        - O serviço em TI terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos usuários da TI será aperfeiçoada;
        - Os recursos da equipe de TI serão usados de forma mais eficiente;
        - A TI será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos usuários ;
        - O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;
        - A percepção da TI e de sua organização será melhorada;
        - Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.
    - A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, esta prática se faz necessária e requerida pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para a prática de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (*Service Catalog Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Nível de Serviço (*SLM = Service Level Management*)**
    - É responsável por garantir que todas as práticas do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. A prática de gerenciamento de nível de serviço monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.
    - Cabe à prática de Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.
    - Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:
        - Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;
        - Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;
        - Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TI;
        - Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;
        - Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.
    - Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TI, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.
    - O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TI da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio.
    - Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TIC da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços da TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.
    - Para tal, esta prática é requerida pelo MTP, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas à prática deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Central de Serviço (*SD = Service Desk*)**
    - O antigo *Help Desk* na *ITIL* 4 ganhou a nomenclatura de Central de Serviços. O propósito da prática Central de Serviço é capturar as demandas por resolução de incidentes e requisições de serviço, funcionando como canal de entrada, e ponto único de

contato para o provedor de serviço com todos os seus usuários. Até o ITIL v3 ela era considerada como uma função. Agora, ela se transformou em uma prática e possui como objetivo a entrega de valor aos usuários da instituição.

- A prática Central de Serviço exige um profissional de conhecimentos avançados (*hard skill*) e com competência (*soft skill*) até maior do que outros profissionais que trabalham nas operações de segundo nível e terceiro nível.
- A Central de Serviços é definida como um caminho claro para que os usuários possam reportar problemas, encaminhar perguntas, requisições, procedendo ao reconhecimento e classificação, e assumindo a propriedade e as ações necessárias. Com o aumento da automação e a remoção gradual de questões técnicas, o foco da Central de Serviços é oferecer suporte a "pessoas e negócios", em vez de simplesmente tratar de questões técnicas, tornando-se uma parte vital de qualquer operação de serviço.
- Como apenas a prática da Central de Serviços realiza o primeiro atendimento e realiza a ligação empática e informada entre a CONTRATADA e os usuários do MTP, esta prática se faz necessária aos interesses da CONTRATANTE e, portanto, é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Central de Serviço (*SD = Service Desk*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Incidentes (*IM = Incident Management*)**
  - O objetivo da prática de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.
  - Tal qual ocorre com as práticas envolvidas no Cumprimento de Requisitos, as práticas de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executadas em conformidade a *ITIL* 4 e são registrados e gerenciados através de solução de *software* com certificação *PinkVERIFY™* para Gerenciamento de Incidentes.
  - Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Requisição de Serviço (*SRM = Service Request Management*)**
  - O objetivo desta prática é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha.
  - A prática deve ser gerenciada e controlada, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca *ITIL* 4. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Atendimento aos Usuário (CAU), responsável pelos Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.
  - Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade das práticas já existentes, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*,conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Requisição de Serviço (*Service Request Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Problemas (*PM = Problem Management*)**
  - A prática de Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.
  - Os objetivos da prática de Gerenciamento de Problemas são:
    - Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução;
    - Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
  - Para que a CONTRATANTE tenha as práticas de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas *ITIL* 4 e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotada possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.
  - Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução de definitiva de incidentes desconhecidos ou repetitivos, a sua correta operacionalização e aderência aos processos *ITIL* implicará, em curto e médio prazo, em significativa melhoria dos serviços e redução imediata dos custos de manutenção da infraestrutura TIC. Entretanto, para que os resultados esperados sejam alcançados, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*,conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*) e todas as suas funcionalidades relacionadas deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*MEM = Monitoring and Event Management*)**
  - Um evento de TI pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TI, sendo que a sua detecção pode ser realizada de forma automatizada, através de ferramentas especializadas em monitoração da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação da infraestrutura de TIC.
  - Esta prática é fundamental para a operacionalização e monitoração da infraestrutura de TI. Também é necessário à Central de Serviços, responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 3º Nível que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.

- Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamento de incidentes e problemas), é fundamental que a prática de Gerenciamento de Eventos esteja implementada em todos os níveis de suporte.
- Devido ao relacionamento e integração que tem com os processos *ITIL* de Gerenciamento de Incidentes e de Problemas, bases desta contratação, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™,* conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para prática de Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*Monitoring and Event Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Habilitação de Mudança (*CE = Change Enablement*)**
  - É por meio da prática de Habilitação de Mudanças que todas as implementações e alterações na infraestrutura de TI serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.
  - A prática de Habilitação de Mudança tem os seguintes objetivos:
    - Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;
    - Responder às solicitações de negócio e de TI para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e
    - Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas do *ITIL* 4. Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na *CMDB*.
  - Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).
  - Para esta contratação a prática de Habilitação de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas do *ITIL* 4. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TI, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.
  - Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente, através da solução de *software* adotada, a CONTRATANTE exigirá que as práticas estejam intrinsecamente ajustadas à Habilitação de Mudanças da biblioteca *ITIL* 4, base desta contratação.
  - Para que os objetivos da Habilitação de Mudanças sejam alcançados, nos padrões estabelecidos neste instrumento, esta prática é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™,* conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Habilitação de Mudança (*Change Enablement)* e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Ativos de TI (*IAM = IT Asset Management*)**
  - A prática de Gerenciamento de Ativos de TI é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:
    - Dar suporte e prover informações a todas as práticas de Gerenciamentos de Serviços.
    - Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
    - Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio.
    - Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
  - Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, a prática de Gerenciamento de Ativos de TI é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TI.
  - Para manter a infraestrutura de TI em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de um extenso e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (*Configuration Management DataBase - CMDB*).
  - Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e IC's como (*Hardware*, *Software* e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, a prática de Gerenciamento de Ativos de TI também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.
  - Esta prática é responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (*Hardware*, *Software* e Documentação), este é requerido, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™,*conforme os requisitos e prazos previstos no Termo de Referência, para a prática de Gerenciamento de Ativos de TI *(IT Asset Management)* e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Disponibilidade *(AM = Availability Management)***

- O Gerenciamento da Disponibilidade é a prática responsável por garantir que os serviços de TIC atendam às necessidades atuais e futuras de disponibilidade do negócio de uma maneira mais efetiva com custo adequado. Garante que todos os processos, infraestruturas, ferramentas e papéis de TI sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas para disponibilidade, se preocupando sempre com o desenho, a implementação, as métricas e o gerenciamento da disponibilidade da infraestrutura de TI.
- É comum esperar que a infraestrutura de TI esteja 100% disponível. Mas é necessário saber a que custo, se é viável ou se os benefícios justificam os custos. É de se esperar que os Serviços Críticos de TI tenham 99,99999% de disponibilidade, 24 horas por dia, 7 dias por semana. Mas quais dentre todos os serviços prestados pela TIC devem ser considerados críticos para a realidade da organização. É a prática do Gerenciamento da Disponibilidade que irá ajudar a responder este tipo de questão, de forma a produzir informações que mostrem quais os benefícios e custos necessários para se ter a disponibilidade desejada, bem como quais serviços são os mais relevantes para a organização.
- Também é responsabilidade da prática de Gerenciamento de Disponibilidade o controle e gestão dos serviços prestados por fornecedores da CONTRATANTE, de forma a garantir a disponibilidade dos serviços desejados, através de Acordos de Nível Operacional (ANO).
- Cabe ao Gerenciamento de Disponibilidade definir, analisar, planejar, medir e melhorar todos os aspectos da disponibilidade de serviços de TI. Em outras palavras, é sua responsabilidade:
  - Planejar a disponibilidade;
  - Identificar funções vitais e Pontos únicos de Falha;
  - Requisitar mudanças para manutenções preventivas;
  - Interagir com o Gerenciamento da Capacidade;
  - Monitorar a disponibilidade;
  - Utilizar técnicas proativas e reativas para a análise de da disponibilidade;
  - Fornecer relatórios sobre a disponibilidade dos serviços;
  - Revisar a disponibilidade dos serviços;
  - Entender o porquê de o serviço ter ficado parado (pode utilizar o Gerenciamento de Problemas como auxílio a esta tarefa).
- Como apenas a prática de disponibilidade possui a competência de avaliar e relatar a disponibilidade atual dos serviços, assim como planejá-la, aliada ao fato de que é responsável pelo controle dos serviços de TI prestados por outros fornecedores da CONTRATANTE, este processo se faz necessário e requerido, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR para a prática de Gerenciamento de Disponibilidade (*Availability Management*), e todas as suas funcionalidades relacionadas à pratica deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Continuidade de Serviço (*SCTM = Service Continuity Management*)**
  - A prática de Gerenciamento de Continuidade do Serviço de TIC é frequentemente confundido com o Gerenciamento de Disponibilidade. Todavia, o diferencial fica claro quando se analisa o foco de cada prática. Enquanto o Gerenciamento de Disponibilidade tem o foco de suas atividades voltado para a manutenção de níveis de disponibilidade para os serviços em operação, o Gerenciamento de Continuidade garante uma estrutura de retorno, caso aqueles deixem de estar disponível (em nível definitivo/drástico ou desastroso).
  - Dentre as atividades do processo de Gerenciamento de Continuidade, merecem destaque as seguintes:
    - Definir política de gestão de continuidade dos serviços de TI;
    - Definir os requisitos mínimos para a estrutura de retorno, em caso de paradas dos serviços de TI;
    - Analisar riscos de desastres com os serviços de TI e reduzi-los ou transferi-los para um terceiro;
    - Desenvolver um plano de continuidade conforme as necessidades da organização;
    - Planejar estruturas de retorno;
    - Planejar e conscientizar a organização para situações de gravidade;
    - Realizar testes, auditoria, controle e gestão de mudanças na estrutura de retorno.
  - Como apenas a prática de continuidade possui o foco e a preocupação com os riscos de paradas graves/desastrosas, e com a estruturação do retorno dos serviços de TI como um todo, esta prática se faz necessária aos interesses da CONTRATANTE e, portanto, é requerida, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para a prática de Gerenciamento de Continuidade de Serviços *(Service Continuity Management)* e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

- **Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*)**
  - O Gerenciamento de Capacidade é uma prática importante para uma eficiente entrega de serviços, cujo propósito é garantir que a capacidade dos serviços de TI e a infraestrutura de TI sejam capazes de atender aos requisitos relacionados à capacidade e ao desempenho acordados de maneira oportuna e eficaz em custo.
  - Dentre seus objetivos os principais são:
    - Produzir e manter um plano de capacidade;
    - Fornecer orientações às áreas do negócio e de TI em relação a questões relacionadas à capacidade e ao desempenho;
    - Realizar controle para que os resultados de desempenho e de serviço atendam ou excedam os acordos;

- Ajudar no diagnóstico e resolução de incidentes relacionados;
- Avaliar o impacto das mudanças no plano de capacidade;
- Realçar as medidas proativas para melhorias de desempenho.

- Todas as informações coletadas no processo de Gerenciamento de Capacidade deverão ser armazenadas em banco de dados específicos, para serem utilizadas nas confecções de relatórios de análise de performance e fornecimento das demais informações técnicas relevantes para o Gerenciamento da Capacidade. Desta forma a informação produzidas no Gerenciamento de Capacidade, subsidiarão os outros processos de dados necessários para as suas análises.
- Como o Gerenciamento da Capacidade está intimamente ligado com quase todas as práticas da *ITIL*, além de ser essencial na monitoração da infraestrutura de TI e na detecção de incidentes e problemas, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de *software*, a ser adotada, deverá possuir certificação *PinkVERIFY™*, conforme os requisitos e prazos previstos neste TR, para o processo de Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*) e todas as suas funcionalidades deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

4.16.3.4. É obrigação da empresa CONTRATADA entregar uma ferramenta de *ITSM* que contemple as 13 práticas, listadas anteriormente, em até 12 meses a partir do início da efetiva prestação dos serviços. Assim, a CONTRATADA se responsabilizará por efetuar a mudança da ferramenta de *ITSM* que não contemple as 13 práticas por uma que contemple as 13 práticas, de acordo com a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** para cada uma dessas práticas. Caso a CONTRATADA não regularize a situação no período indicado, glosas serão aplicadas conforme os itens descritos neste TR.

4.16.3.5. A CONTRATANTE será a proprietária da base de dados da ferramenta ITSM operacionalizada pela CONTRATADA, durante vigência contratual e após seu término.

4.16.3.6. A ferramenta utilizada para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, deverá atender aos seguintes requisitos gerais:

a) Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATANTE (*on premises*). Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, *backup*, questões relativas à segurança, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.

b) Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

c) Ser multiusuário e multitarefa.

d) Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI do MTP de todo o Brasil, bem como de usuários externos autorizados pelo MTP.

e) Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários do MTP.

f) Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.

g) Manter cópia do registro de *logs* das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

h) Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

i) Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

j) Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços.

k) Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de *software* utilizada pela MTP, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de *software* possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente do MTP.

4.16.3.7. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TI implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações *BPMN* mais atuais.

4.16.3.8. Como critério de aceitação da posposta da CONTRATADA no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente do MTP para validação.

4.16.3.9. Conforme a necessidade e critérios listados à cima, segue o conjunto, não exaustivo, de ferramentas que se adequam aos requisitos solicitados para os primeiros 12 meses de prestação de serviços:

a) *ServiceNow San Diego*;
b) *IFS assyst 11.5;*
c) *Helix 21.3*;
d) *Alemba Service Manager V10*;
e) *Citsmart X v10*;
f) *Aranda Service Management (ASMS) version 9*;

4.16.3.10. Cabe informar que no atual cenário, apenas as ferramentas *ServiceNow San Diego e IFS assyst 11.5* possuem a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** para as 13 práticas solicitadas pelo CONTRATANTE, por esse motivo e visando a isonomia do processo licitatório foi concedido o prazo de 12 meses, após a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, para que outras ferramentas de *ITSM* se adequem e assim a CONTRATADA tenha outras opções de seleção de ferramenta.

4.16.3.11. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** relacionada às práticas listadas a seguir:

I - Gestão do Conhecimento (*KM = Knowledge Management*);

II - Gerenciamento de Catálogo de Serviços (*SCM = Service Catalog Management*)

III - Gerenciamento de Nível de Serviço (*SLM = Service Level Management*)

IV - Central de Serviço (*SD = Service Desk*)

V - Gerenciamento de Incidentes (*IM = Incident Management*)

VI - Gerenciamento de Requisição de Serviço (*SRM = Service Request Management*)

VII - Gerenciamento de Problemas (*PM = Problem Management*)

VIII - Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*MEM = Monitoring and Event Management*)

IX - Habilitação de Mudança (*CE = Change Enablement*)

X - Gerenciamento de Ativos de TI (*IAM = IT Asset Management*)

XI - Gerenciamento de Disponibilidade (*AM = Availability Management*)

XII - Gerenciamento de Continuidade de Serviço (*SCTM = Service Continuity Management*)

XIII - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*)

4.16.3.12. Tendo em vista a utilização de uma ferramenta *ITSM* única para todo o MTP, esta deve ter flexibilidade para criação e inclusão de diferentes acordos de níveis de serviço definidos nos diferentes contratos de suporte que estarão integrados a este contrato, sendo aplicados a depender da equipe que realizará o atendimento, da localidade, e outros parâmetros a serem definidos pelo CONTRATANTE.

4.16.3.13. A ferramenta também poderá ser utilizada como Catálogo de Serviços para atendimento de outras áreas, como por exemplo a área de sistemas, a área de patrimônio, entre outras. Sendo necessário o cadastro de Acordos de Níveis de Serviços de outras empresas prestadoras de serviços ao MTP, bem como a disponibilização de acesso ao sistema tanto para essas empresas como para os servidores do MTP que atuarão como fiscais dos serviços entregues por essas empresas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

4.16.3.14. A CONTRATADA deverá fornecer licenças da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*) em número suficiente para o gerenciamento das demandas de TI da CONTRATANTE.

4.16.3.15. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

4.16.3.16. As justificativas para a solicitação da certificação internacional são as seguintes:

a) Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TI tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TI e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

b) A *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada *outsourcing* e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

c) Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da *ITIL*, ao redor do mundo é realizado pelo *Information Technology Service Management Forum (ITSMF)* um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

d) A conformidade ao *ITIL*, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de *software* que irá gerenciar os serviços prestados pela Central de Serviços. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

e) No tocante aos *softwares* componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo *ITIL*, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

f) Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

g) Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca *ITIL*, exige-se que a ferramenta, fornecido pela CONTRATADA possua a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** nas 13 (treze) práticas descritas anteriormente, da empresa *Pink Elephant*.

h) Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de *software*, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca *ITIL*, do qual o *software* é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

i) Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

> "... é válido que se exija certificação emitida pela *Pink Elephant*, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação *ITIL*, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa *PinkVerify* é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC."

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

5.1.2. Encaminhar formalmente as demandas por meio de Ordens de Serviço (OS's), de acordo com os critérios estabelecidos neste Termo de Referência (TR);

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

5.1.4. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, após avaliação das justificativas das CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações previstas neste TR;

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da CONTRATADA, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável; e

5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo as bases de conhecimento, a base e a ferramenta de *ITSM,* as evoluções da ferramenta *ITSM* com todas as capacidades e funcionalidades que foram implementadas durante a execução contratual, documentação de processos e projetos, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração;

5.1.9. Outras obrigações, de acordo com o objeto da contratação:

5.1.9.1. Verificar, no prazo fixado, a conformidade dos serviços recebidos provisoriamente com as especificações constantes do TR e da proposta, para fins de aceitação e, posterior, recebimento definitivo (TRD);

5.1.9.2. Realizar avaliações da qualidade dos serviços, após seu recebimento;

5.1.9.3. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;

5.1.9.4. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por servidor especialmente designado, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

5.1.9.5. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;

5.1.9.6. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor das Notas Fiscais Eletrônicas (NF-e's)/Faturas da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com o item 6 do Anexo XI da Instrução Normativa (IN) SEGES/MP nº 05, de 2017 .

5.1.9.7. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, tais como:

- exercer o poder de mando sobre os empregados da CONTRATADA, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação previr o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- direcionar a contratação de pessoas para trabalhar na empresa CONTRATADA;
- considerar os trabalhadores da CONTRATADA como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.

5.1.9.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato;

5.1.9.9. Cientificar o órgão de representação judicial da Advocacia-Geral da União (AGU) para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela CONTRATADA;

5.1.9.10. Arquivar, entre outros documentos, projetos, "*as built*", especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do serviço e notificações expedidas;

5.1.9.11. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o LICITANTE classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das especificações técnicas;

5.1.9.12. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão;

5.1.9.13. Permitir acesso aos profissionais da empresa CONTRATADA às suas dependências, sempre que necessário à execução contratual, e desde que os profissionais estejam identificados por meio de crachá e incluídos na relação de técnicos autorizados para acessarem as dependências do órgão, orientando-os sempre a respeitar as normas de segurança institucionais vigentes.

5.1.9.14. Verificar a regularidade da CONTRATADA junto ao SICAF antes de cada pagamento, bem como as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei.

5.1.9.15. Acordar junto a CONTRATADA os melhores dias e horários em finais de semana ou feriados para manutenções/mudanças programadas, em razão da possibilidade de indisponibilidade de serviços aos usuários do MTP.

5.1.9.16. Autorizar acesso à CONTRATADA via rede*VPN (Virtual Private Network)* aos ambientes do MTP, disponibilizando-os sempre que houver demandas para execução fora do ambiente do CONTRATANTE, verificados os riscos naquele momento antes da concessão do(s) respectivo(s) acesso(s).

5.1.9.17. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função.

5.1.9.18. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento;

5.1.9.19. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos de vida pregressa exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas;

5.1.9.20. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, os códigos fontes, bem como qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, assim como dados trafegados no sistema, dos produtos desenvolvidos e entregues, ficando responsável

juntamente com o CONTRATANTE por manter a integridade dos dados e códigos durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos;

5.1.9.21. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para e a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura;

5.1.9.22. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.

5.2. **Deveres e responsabilidades da CONTRATADA**

5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à CONTRATANTE, que deverá responder pela fiel execução do contrato;

5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;

5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à CONTRATANTE ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE;

5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária, desde que motivadas as causas e elaboradas justificativas desta decisão;

5.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;

5.2.6. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados, adequadamente dimensionada com base na **TABELA 5**, bem como nas **TABELAS 6 a 24,** para fornecimento da solução de TIC com qualidade aceitável, considerando as disposições deste TR e seus anexos, tendo em vista o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) e demais critérios de aceitação; além disso, fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários para as atividades de todos os níveis (N1, N2 e N3) da contratação, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;.

5.2.7. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e

5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo as bases de conhecimento, a base e a ferramenta de *ITSM,* as evoluções da ferramenta *ITSM* com todas as capacidades e funcionalidades que foram implementadas durante a execução contratual, documentação de processos e projetos, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;

5.2.9. Outras obrigações, de acordo com o objeto da contratação:

5.2.9.1. Realizar o cadastro como usuário externo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) ou *software* GED (Gestão Eletrônica de Documentos) utilizado pelo MTP para envio de documentação à CONTRATANTE e assinatura de documentos.

5.2.9.2. Comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos pelo Ministério;

5.2.9.3. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão CONTRATANTE, nos termos do artigo 7° do Decreto nº 7.203, de 2010;

5.2.9.4. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa CONTRATADA deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

- Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
- Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
- Certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
- Certidão de Regularidade do FGTS - CRF; e
- Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B daIN SEGES/MP nº 5/2017.

5.2.9.5. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.9.6. Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

5.2.9.7. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo CONTRATANTE, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

5.2.9.8. Paralisar, por determinação da CONTRATANTE, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

5.2.9.9. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

5.2.9.10. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, nos prazos determinados.

5.2.9.11. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

5.2.9.12. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

5.2.9.13. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE; ainda, não fazer uso das informações prestadas pela CONTRATANTE para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento

do contrato em questão;

5.2.9.14. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a CONTRATADA houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.

5.2.9.15. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), considerando principalmente os arts. 7º e 26º, conforme previsão nos requisitos de segurança da informação desta contratação;

5.2.9.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei 8.666/93.

5.2.9.17. Assegurar à CONTRATANTE, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, "a" e "b", do Anexo VII – F da IN SEGES/MP nº 5/2017:

- O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à CONTRATANTE distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- Os direitos autorais da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da CONTRATANTE, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

5.2.9.18. Providenciar a assinatura, através do SEI, do Termo de Compromisso, conforme modelos anexos ao Projeto Básico (**ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO EM CONTRATO - SEI nº 29501213**), contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no CONTRATANTE, pelo representante legal da CONTRATADA.

5.2.9.19. Providenciar a assinatura, através do SEI, do **ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO E DAS NORMAS DE SEGURANÇA VIGENTES NO MTP - SEI nº 29503327**, por todos os empregados da CONTRATADA diretamente envolvidos na contratação.

5.2.9.20. Na ocorrência de afastamento de funcionário das atividades associadas ao objeto do contrato, revogar de imediato (ou, na impossibilidade, comunicar imediatamente ao CONTRATANTE para que seja providenciada a revogação) de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, que porventura tenham sido colocados à disposição daquele, com a finalidade de realização dos serviços contratados.

5.2.9.21. Utilizar recursos de Segurança da Informação e de Tecnologia da Informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE.

5.2.9.22. Reportar de imediato à CONTRATANTE incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.

5.2.9.23. Implementar e manter controles específicos para registro de eventos, tais como *logs* de transações e acesso a dados e a ativos de TIC para fins de auditoria de Segurança da Informação e Privacidade, e disponibilizar todos os recursos necessários para que a CONTRATANTE, ou outra entidade por ela indicada, realize, continuamente ou quando julgar necessário, atividades de auditoria de segurança da informação e privacidade relacionadas ao objeto do contrato.

5.2.9.24. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, as obrigações técnicas descritas no TR e em seus respectivos anexos.

5.2.9.25. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com os artigos 14 e 17 a 27, do Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 1990), ficando a CONTRATANTE autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à CONTRATADA, o valor correspondente aos danos sofridos;

5.2.9.26. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço; ainda, os empregados deverão estar identificados por meio de crachá, e deverão ser providos pela CONTRATADA de Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

5.2.9.27. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

5.2.9.28. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

5.2.9.29. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

5.2.9.30. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

5.2.9.31. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

5.2.9.32. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

5.2.9.33. Apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

- Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente;
- Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais

adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos *softwares* básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente;

- Elaboração e ajustes de modelos apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

5.2.9.34. Detalhar e repassar para à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

5.2.9.35. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;

5.2.9.36. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;

5.2.9.37. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços;

5.2.9.38. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE;

5.2.9.39. Substituir, imediatamente, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado, negligente ou imperito;

5.2.9.40. Designar profissionais para atuar como preposto e supervisores, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com a equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os supervisores serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades das áreas especializadas.

5.2.9.41. O preposto e supervisores poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços;

5.2.9.42. A CONTRATADA deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra;

5.2.9.43. Apresentar, para cada profissional para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência; Não será admitida a apresentação de certificação de profissionais pela empresa para profissionais que não atuarão rotineiramente nas atividades do MTP.

5.2.9.44. Promover a substituição de colaborador que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado;

5.2.9.45. Comunicar a CONTRATANTE, com antecedência, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das áreas especializadas de infraestrutura;

5.2.9.46. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de*software* que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Instituição;

5.2.9.47. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços;

5.2.9.48. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato;

5.2.9.49. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto;

5.2.9.50. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado.

5.2.9.51. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;

5.2.9.52. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação;

5.2.9.53. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, *scripts*, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;

5.2.9.54. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE;

5.2.9.55. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado;

5.2.9.56. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal;

5.2.9.57. Promover a devolução dos materiais pertencentes à CONTRATANTE, aos quais a CONTRATADA veio a ter acesso em virtude da contratação, nos casos de desligamento dos colaboradores dos quadros da CONTRATADA;

5.2.9.58. Responsabilizar-se pela conservação dos ambientes onde desempenhe seus serviços;

5.2.9.59. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho;

5.2.9.60. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

5.2.9.61. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

5.2.9.62. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato;

5.2.9.63. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato;

5.2.9.64. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços;

5.2.9.65. Disponibilizar suas habilidades e capacidades técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

5.2.9.66. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada;

5.2.9.67. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato;

5.2.9.68. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;

5.2.9.69. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável;

5.2.9.70. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual;

5.2.9.71. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE;

5.2.9.72. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter atualizada uma lista contendo os e-mails de cada funcionário que preste serviço a CONTRATANTE, com a utilização de recursos próprios e independentes da Infraestrutura da CONTRATANTE, como uma das formas de comunicação dos mesmos com a CONTRATANTE;

5.2.9.73. O licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar deverá emitir declaração que tem pleno conhecimento das condições necessárias.

5.2.9.74. São de propriedade da DTI do MTP, na condição de CONTRATANTE, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação; incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protó1pos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, fontes dos códigos de programas em qualquer mídia, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei 8.666/93, com a Lei 9.609/98 e com a Lei 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA;

5.2.9.75. Prover, manter e garantir a disponibilidade de profissionais em plantão para acionamento de demandas emergenciais pelo CONTRATANTE;

5.2.9.76. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou as supressões que se fizerem no objeto contratual, até o limite legal de 25% (vinte e cinco por cento) do seu valor total;

5.2.9.77. Responsabilizar-se pelo pagamento de custos de pessoal, diárias, passagens e comunicações necessárias à perfeita execução dos serviços objeto deste Termo de Referência;

5.2.9.78. Apresentar documentação original que comprove formação, capacitação, certificação e experiência dos profissionais que compõem sua equipe técnica disponibilizada para a prestação dos serviços, conforme previsto neste Termo de Referência, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE;

5.2.9.79. Solicitar autorização prévia do CONTRATANTE para utilizar recursos de*software* que necessitem de aquisição de licença de uso ou ferramentas cuja versão seja diferente daquelas em uso pelo CONTRATANTE;

5.2.9.80. Adotar as providências médicas e legais com relação a acidentes de que possam ser vítimas seus colaboradores, quando relacionados à execução do objeto contratual;

5.2.9.81. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por suspensão/cancelamento, promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, promovendo a transferência do conhecimento aos profissionais do CONTRATANTE ou da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços;

5.2.9.82. Efetuar as atualizações e adequações necessárias no(s) Catálogo(s) de Serviços Técnicos;

5.2.9.83. A CONTRATADA deverá prover apoio nas atividades de transição contratual, na migração das diferentes bases entre sistemas.

5.3. **Deveres e responsabilidades do órgão gerenciador da ata de registro de preços**

5.3.1. A contratação em questão não será realizada por meio de Sistema de Registro de Preços - SRP.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. **Rotinas de Execução**

6.1.1. REALIZAÇÃO DA REUNIÃO INICIAL

6.1.1.1. A partir da data de assinatura do contrato e início da execução dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar os profissionais que atuarão no CONTRATO, e entregar a documentação comprobatória de experiência e formação, em formato digital, bem como, o rol de certificados exigidos.

6.1.1.2. A reunião inicial é o marco que firma o relacionamento entre a empresa CONTRATADA e a CONTRATANTE. Esta reunião deverá ocorrer em até 10 (dez) dias úteis após a assinatura do contrato, considerando os elementos citados no Art. 31 da Instrução Normativa IN SGD nº 01/2019.

6.1.1.3. O agendamento desta reunião é de responsabilidade do Gestor do Contrato. Nesta reunião serão tratados os seguintes assuntos:

- Apresentação do preposto da empresa, como também seus substitutos eventuais, pelo representante legal da CONTRATADA; Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao MTP. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular;
- Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo em Contrato - ANEXOS II (SEI nº 29501213) e IV (SEI nº 29503327);
- Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- os prazos e periodicidades de entrega dos artefatos a serem apresentados pela CONTRATADA;

6.1.1.4. Excepcionalmente admitir-se-á a realização da reunião por teleconferência, a critério do CONTRATANTE.

6.1.1.5. A CONTRATADA deverá propor um Plano de Implantação contendo detalhes do processo de absorção dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços a ser entregue em data acordada com a CONTRATANTE.

6.1.1.6. O período de implantação deverá ser finalizado em no máximo em 30 (trinta) dias, para absorção de todo o conhecimento necessário junto à equipe responsável pela prestação dos serviços anteriormente.

6.1.1.7. O Plano de Implantação deverá conter:

- Cronograma geral do repasse, identificando os itens, as tarefas, as etapas e as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicável. Este cronograma será revisado e poderá ser complementado nas primeiras reuniões para aprovação do cronograma definitivo pelo CONTRATANTE;
- Identificação dos profissionais da CONTRATADA que irão compor a equipe, bem como os seus papéis e as suas responsabilidades;
- Regras de relacionamento propostas pela CONTRATADA ao CONTRATANTE; e
- Estratégia de acompanhamento da implantação operacional.

6.1.1.8. Durante a fase de implantação, todos os níveis mínimos de serviços serão normalmente apurados e, havendo ocorrências de descumprimento de metas, as glosas serão calculadas, e serão aplicadas nas faixas previstas.

6.1.1.9. A fase de implantação ocorrerá apenas no primeiro ciclo de vigência do contrato, não devendo ser consideradas as prorrogações contratuais, ou casos de fusão ou separação ministerial.

6.2. DESCRIÇÃO DOS EVENTOS DO PERÍODO DE AMBIENTAÇÃO

6.2.1. Corresponde ao período inicial de 3 meses em que a Contratada deverá ajustar a conformação de sua equipe de profissionais e de seus processos de trabalho e de atendimento à realidade fática das demandas do Ministério, bem como realizar eventuais ajustes na configuração e customização dos sistemas *ITSM*, devendo não obstante primar pelo cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços e demais condições contratuais.

6.2.2. Durante este período serão realizados:

I - Os processos normais de execução de *OS* e recebimento dos serviços, inclusive com apuração de todos os indicadores de níveis mínimos de serviços (*NMS*), não sendo aplicados entretanto descontos relativos a eventuais descumprimentos de *NMS*, sem prejuízo de eventuais penalidades por descumprimento das demais condições contratuais;

II - Reuniões de alinhamento e ponto de controle entre as equipes da Contratada e do Contratante para planejamento e programação das devidas ações de adequação, quando for o caso;

III - Implementação e automatização no sistema *ITSM* de mecanismos e regras de tarefas, serviços, projetos, avaliações dos serviços e cálculos de *NMS* e de indicadores, quando se aplique;

IV - Ampla divulgação aos usuários quanto aos mecanismos e ferramentas de atendimento, compreendendo a abertura, reabertura, acompanhamento e avaliação dos chamados ou *tickets* abertos.

6.3. PROCEDIMENTOS PARA ENCAMINHAMENTO E CONTROLE DE SOLICITAÇÕES

6.3.1. A prestação dos Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação se iniciará a partir da abertura de Ordem de Serviço (OS) anual - **ANEXO XII** - SEI nº 29516156 .

6.3.2. A prestação do Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação será faturada mensalmente, calculadas as glosas em caso de descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (*NMS*s) previstos.

6.3.3. Em relação às Ordens de Serviço de Demandas Projetizadas, faz-se necessária uma solicitação prévia por parte da CONTRATANTE, relacionando as necessidades de serviço a serem executadas e o resultado esperado. A CONTRATADA, então, deverá elaborar um plano (pré-projeto) com uma estimativa de horas e descrição das atividades para o atendimento de tal demanda (sem acarretar mais ônus, em valores, ao contrato, apenas para acordar as atividades necessárias e os prazos de execução).

6.3.3.1. Assim, o pré-projeto deve ser encaminhado pela CONTRATADA à CONTRATANTE, que analisará as condições e o tota estimado de horas, bem como as atividades a serem realizadas. Caso aceite, será dado prosseguimento para a abertura de Ordem de Serviço (OS) referente à execução desse pré-projeto.

6.3.3.2. Os serviços serão solicitados através de Ordem de Serviço (OS) no qual contará o prazo e as condições de entrega, bem como a definição e especificação dos serviços a serem realizados, o volume estimado, os entregáveis, os prazos para realização dos serviços e a identificação dos responsáveis da CONTRATANTE pelo acompanhamento dos serviços.

6.3.3.3. Antes do vencimento do prazo da entrega dos serviços, a CONTRATADA poderá solicitar de forma justificada a prorrogação do prazo; a prorrogação poderá ser concedida de acordo com a conveniência e oportunidade após análise dos motivos de solicitação;

6.3.3.4. O pagamento do serviço estará vinculado à entrega dos produtos e ao atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

6.4. FORMA DE EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS

6.4.1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada pela Equipe de Gestão e Fiscalização Contratual, devidamente designada para esse fim, permitida a assistência de terceiros.

6.5. PRAZOS, HORÁRIOS E FORNECIMENTO DE BENS OU PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.5.1. O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:30 (sete e meia) da manhã às 20:30 (oito horas e meia), excetuando-se os feriados nacionais.

6.5.2. Em se tratando da central telefônica, o registro deve se dar por meio de ligação gratuita e ligação local em Brasília-DF.

6.5.3. Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade *on-site*, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

6.6. LOCAIS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1. A execução dos serviços técnicos especializados da solução ocorrerá remotamente ou presencialmente nas dependências da CONTRATANTE. Os endereços iniciais para prestação do serviço estão registrados no **ANEXO II**.

6.7. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

6.7.1. Para que a Ordem de Serviço (OS) seja considerada concluída e possa ser entregue pela CONTRATADA para avaliação da CONTRATANTE, os serviços executados devem ser adequadamente documentados em formato digital e em meio indicado pela CONTRATANTE conforme descrito na OS.

6.7.2. A documentação técnica entregue deve ser detalhada o suficiente para esclarecer os procedimentos executados e permitir que servidores da CONTRATANTE possam repetir tais procedimentos no futuro.

6.7.3. Caso seja necessária a elaboração de documentação extensa e detalhada dos procedimentos executados, incluindo justificativas técnicas, esclarecimentos adicionais, esquemas gráficos e orientações complexas, a CONTRATANTE aceitará a entrega da OS com documentação técnica com a apresentação das respectivas explicações e transferências de conhecimentos a partir da documentação.

6.8. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES POR PARTE DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

6.8.1. DO FISCAL TÉCNICO PELA CONTRATANTE

6.8.1.1. Participar da reunião inicial;

6.8.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (TRP), quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço (OS);

6.8.1.3. Realizar a fiscalização técnica do contrato.

6.8.1.4. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.5. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.6. Verificação da manutenção da habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;

6.8.1.7. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

6.8.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos ternos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;

6.8.1.9. Apoio ao Fiscais Requisitante e Administrativo do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.8.1.10. Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e

6.8.1.11. Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

6.8.1.12. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores, suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;

6.8.1.13. Encaminhar ao Gestor do Contrato a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades na prestação de serviços.

6.8.1.14. Demais atribuições previstas na IN SGD nº 01/2019 e outros normativos vigentes.

6.8.2. DO FISCAL REQUISITANTE PELA CONTRATANTE

6.8.2.1. Participar da reunião inicial;

6.8.2.2. Realizar a fiscalização do contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC;

6.8.2.3. Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

6.8.2.4. Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

6.8.2.5. Realizar, junto com o Fiscal Técnico, a confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (TRD), com base nas informações produzidas no recebimento provisório (TRP), na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

6.8.2.6. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

6.8.2.7. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

6.8.2.8. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;

6.8.2.9. Verificar, com apoio do Fiscal Técnico e Administrativo, a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.8.2.10. Encaminhar ao Gestor do Contrato a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades na prestação de serviços;

6.8.2.11. Verificação da manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e

6.8.2.12. Demais atribuições previstas na IN SGD nº 01/2019 e outros normativos vigentes.

6.8.3. DO FISCAL ADMINISTRATIVO PELA CONTRATANTE

6.8.3.1. Participar da reunião inicial;

6.8.3.2. Realizar a fiscalização do contrato quanto aos aspectos administrativos;

6.8.3.3. Apoiar o Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

6.8.3.4. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos (MGR), realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;

6.8.3.5. Avaliar a aderência aos termos contratuais;

6.8.3.6. Indicar termos não aderentes;

6.8.3.7. Verificar a manutenção das condições de habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;

6.8.3.8. Verificar, com apoio do Fiscal Requisitante e Técnico, a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;

6.8.3.9. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;

6.8.3.10. Apoiar ao Preposto da CONTRATATA nos procedimentos relativos a assinatura dos Termos de Ciência dos prestadores de serviços envolvidos na execução dos serviços contratados;

6.8.3.11. Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;

6.8.3.12. Apoiar o Fiscal Técnico na pesquisa de preço no momento da renovação ou prorrogação contratual;

6.8.3.13. Encaminhar ao Gestor a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades fiscais, trabalhistas ou previdenciárias CONTRATADA;

6.8.3.14. No caso de substituição ou inclusão de empregados da CONTRATADA, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados;

6.8.3.15. Demais atribuições previstas na IN SGD nº 01/2019 e outros normativos vigentes.

6.8.4. DO GESTOR DO CONTRATO PELA CONTRATANTE

6.8.4.1. Convocar reunião inicial, elaborar sua pauta bem como realizar a sua condução;

6.8.4.2. Encaminhamento formal de demandas à CONTRATADA;

6.8.4.3. Encaminhar as demandas de correção à CONTRATADA;

6.8.4.4. Coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual;

6.8.4.5. Encaminhar à Área Administrativa a indicação de glosas e sanções;

6.8.4.6. Encaminhar sanções contratuais para Área Administrativa;

6.8.4.7. Encaminhar à Área Administrativa a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual, caso sejam identificadas irregularidades da CONTRATADA na prestação de serviços;

6.8.4.8. Autorizar o faturamento, com base no Termo de Recebimento Definitivo (TRD), e encaminhar ao Preposto da CONTRATADA;

6.8.4.9. Manter o Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

6.8.4.10. Proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, realizando a reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores e atualização de suas respectivas ações de tratamento bem como identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos;

6.8.4.11. Encaminhar à Área Administrativa eventuais pedidos de modificação contratual;

6.8.4.12. Encaminhar à Área Administrativa, com pelo menos 60 (sessenta) dias de antecedência do término do contrato, com base no Histórico de Gestão do Contrato e nos princípios da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, o pedido de renovação contratual;

6.8.4.13. Demais atribuições previstas na IN SGD nº 01/2019 e outros normativos vigentes.

6.8.5. DO PREPOSTO DA CONTRATADA

6.8.5.1. Participar da reunião inicial e demais reuniões de acompanhamento contratual;

6.8.5.2. Entregar Termos de Ciências assinados no SEI pelos prestadores de serviço, que venham a ser alocados para a execução contratual;

6.8.5.3. Assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP);

6.8.5.4. Providenciar a emissão de Nota Fiscal Eletrônico (NF-e) para fins de cobrança e recebimento, acompanhada do respectivo *.xml* de validação da sua emissão com assinatura eletrônica qualificada, conforme preconizado na Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, enviando ambos os documentos para o CONTRATANTE.

6.8.5.5. Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto a CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;

6.8.5.6. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu preposto como também seus substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto ao MTP. O substituto eventual atuará somente na ausência do preposto titular.

6.8.5.7. Deve ser possível a comunicação com o preposto fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para o MTP em horários não úteis, também deverá ser designado preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério do MTP.

6.8.5.8. Para atividades realizadas fora do horário de expediente do MTP, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de preposto(s). Caberá ao(s) preposto(s):

- Informar ao CONTRATANTE problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados;
- Executar a gestão geral do contrato por parte da CONTRATADA;
- Assegurar que as determinações do MTP sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;
- Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para o MTP sempre que solicitadas;
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- Participar, quando convocado pelo MTP, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- Elaborar, quando solicitado, minuta de OS, para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Gestor do Contrato;
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;

6.8.5.9. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):

- Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
- O(s) Preposto(s) designado(s) pela CONTRATADA deverá(ão) ter experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, elaboração de propostas, planejamento e programação de projetos, monitoramento e revisão de projetos, elaboração de relatórios e apresentações.
- O preposto deve possuir no mínimo a seguinte certificação: *ITIL Foundation Certified* v4 ou superior.

6.8.6. DO REPRESENTANTE LEGAL DA CONTRATADA

6.8.6.1. Participar da reunião inicial para a apresentação do preposto indicado pela CONTRATADA;

6.8.6.2. Realizar a assinatura do contrato, em nome da CONTRATADA;

6.8.6.3. Assinar o Termo de Compromisso após a sua emissão no SEI.

6.9. FORMA DE PAGAMENTO

6.9.1. Somente serão faturados os serviços efetivamente prestados previstos nas OSs emitidas pelo Gestor do contrato.

6.9.2. A CONTRATADA deverá fornecer relatórios de comprovação dos serviços prestados, com discriminação dos itens faturáveis, quantitativos, preços unitários e totais, assim como desempenho dos indicadores dos níveis de serviços acordados, que serão verificados pela CONTRATANTE.

6.9.3. Os pagamentos dos serviços constantes das respectivas OSs serão autorizados com a emissão do TRD, descontados os valores de eventuais glosas e sanções.

6.10. FORMAS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

6.10.1. A CONTRATADA deverá se comprometer a habilitar a equipe de servidores\colaboradores da CONTRATANTE ou outra por ela indicada no uso da solução de *ITSM* e suas customizações, durante a execução contratual. A CONTRATADA repassará, sempre que necessário, todo o conhecimento relacionado à ferramenta, com vistas a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE.

6.10.2. A transferência de conhecimento, no uso da solução implantada pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, na CONTRATANTE, em Brasília, ou remotamente, à critério da CONTRATANTE, e baseada em documentos técnicos e/ou manuais específicos da solução implantada.

6.11. PROCEDIMENTOS DE TRANSIÇÃO E FINALIZAÇÃO DO CONTRATO

6.11.1. A CONTRATADA deverá manter registro da arquitetura tecnológica da ferramenta de *ITSM*, bem como manter a base de dados associada à ferramenta, que é de propriedade da CONTRATANTE.

6.11.2. A CONTRATANTE deverá manter a relação de todas as Ordens de Serviço (OSs) referenciadas no "Histórico de Gestão e Fiscalização" do Contrato.

6.11.3. Deverá ser verificada, 1 (um) ano antes do término final da contratação (aos 48 meses), a possibilidade de continuidade da solução tecnológica de *ITSM*, se existem custos associados, bem como a possibilidade de migração dos dados e processos para outra ferramenta. A análise deverá constar registrada no "Histórico de Gestão e Fiscalização Contratual", considerando todas as possibilidades encontradas;

6.11.4. Em caso de descontinuidade de atualizações da ferramenta *ITSM* pelo fabricante ou por comunidade *online*, a CONTRATANTE irá verificar a possibilidade de uso de outras ferramentas e elaborará cronograma visando manter as operações de sustentação da infraestrutura e atendimento aos usuários em conjunto com a prospecção e adoção de solução capaz de atender as necessidades do MTP.

6.11.5. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTOS

6.11.5.1. A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111, da Lei Federal n° 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.11.5.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo MTP, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.11.5.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.11.5.4. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
- A metodologia de trabalho;
- Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

6.11.5.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.

6.11.5.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.11.5.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.

6.11.5.8. O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.

6.11.5.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.11.6. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

6.11.6.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE;

6.11.6.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do

contrato atual;

6.11.6.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento;

6.11.6.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE por esta falha;

6.11.6.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável;

6.11.6.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para a CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse;

6.11.6.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

- Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como *software*, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
- Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;
- Devolver documentação de processos, procedimentos, *scripts* desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
- Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
    - Mapa atualizado com topologia da rede;
    - Bases de dados de todos os *softwares* de gestão utilizados, em formatos abertos;
    - Base de dados de conhecimento atualizada;
    - Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, *softwares* e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
    - Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB; e
    - Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.12. **Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle**

6.12.1. A quantidade de profissionais estimada para execução do objeto consta no **Item 3.3 - Da estimativa da demanda** do presente documento.

6.13. **Mecanismos formais de comunicação**

6.13.1. O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da CONTRATANTE, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

6.13.2. São instrumentos formais de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA:

6.13.2.1. Ordem de Serviço (OS);

6.13.2.2. E-mail oficial;

6.13.2.3. Termos de Recebimento Provisório (TRP);

6.13.2.4. Termos de Recebimento Definitivo (TRD);

6.13.2.5. Ofício;

6.13.2.6. Ata de Reunião;

6.13.2.7. Ferramenta de Gerenciamento de Serviços (*ITSM*);

6.13.2.8. Documento de Procedimentos para abertura de chamados de suporte;

6.13.2.9. Abertura de chamado para atendimento de suporte;

6.13.2.10. Relatório Detalhado de Atividades da OS;

6.13.2.11. Relatórios diversos;

6.13.2.12. Sistema Eletrônico de Informações - SEI ou *GED* utilizado pelo MTP;

6.13.2.13. Termo de Encerramento do Contrato.

6.13.3. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, para fins de encaminhamento de Ordens de Serviço ou outro documento, ocorrerá sempre via Preposto, ou seu substituto, designado pela contratada.

6.13.4. A CONTRATANTE poderá estabelecer reuniões periódicas, de modo a garantir a qualidade da execução e o domínio dos resultados e processos já desenvolvidos por parte do seu corpo técnico.

6.14. **Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança**

6.14.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

6.14.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos **ANEXOS III** e **IV**.

6.14.3. A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas;

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

A presente seção define os fatores, mecanismos e condições gerais para gestão da execução e fiscalização adequadas do objeto, mas não limitam a atuação da Equipe de Fiscalização Contratual, podendo esta implementar ações e mecanismos adicionais para sua boa execução, observados os princípios da razoabilidade, oportunidade e proporcionalidade.

7.1. **Critérios de Aceitação**

7.1.1. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes neste TR.

7.1.2. Só haverá o recebimento definitivo, após a análise da qualidade dos serviços, em face da aplicação dos critérios de qualidade e da verificação dos níveis mínimos de serviço, resguardando-se ao CONTRATANTE o direito de não receber o objeto cuja qualidade seja comprovadamente baixa – situação em que poderão ser aplicadas glosas à CONTRATADA e as sanções administrativas previstas neste Termo de Referência e no CONTRATO. Quando for caso, a empresa será convocada a refazer todos os serviços rejeitados, sem custo adicional.

7.1.3. Os critérios de aceitação do objeto estão baseados nas métricas, metas e indicadores de níveis mínimos de serviços (NMS) definidos na presente seção.

7.2. **Procedimentos de Teste e Inspeção**

7.2.1. Ao longo da execução do contrato, a Equipe de Fiscalização Contratual poderá realizar eventuais inspeções e diligências às instalações da CONTRATADA visando aferir a conformidade nas condições de prestação dos serviços aos termos contratuais, inclusive durante o período de preparação para o início da prestação dos serviços.

7.2.2. Para proporcionar a adequada verificação da qualidade dos serviços, a CONTRATADA é responsável por manter, durante todo o período de execução e nos meios adequados, toda a documentação relativa ao histórico de atendimento de cada chamado, projeto ou *ticket* demandado, incluindo:

7.2.2.1. Registro de todos os atendimentos por meio de voz, mensageria e outros mais que venham a ser utilizados no âmbito da Central de Serviços e das equipes de atendimento, para fins de comprovação de execução e rastreamento de chamados;

7.2.2.2. Evidências adequadas de execução e conclusão das tarefas realizadas no ambiente computacional, sistemas e *hardware* de uso individual (de propriedade do CONTRATANTE), a exemplo de *desktops* e *notebooks*;

7.2.2.3. Histórico de ações e acompanhamento e de avaliação de todos os chamados na ferramenta *ITSM*;

7.2.2.4. Registro de evoluções de componentes de *software* básico e aplicativo e das bases de conhecimento;

7.2.2.5. Registros de mudanças nos recursos de TIC relacionados ao contrato.

7.2.2.6. Mensalmente, após a emissão do Termo de Recebimento Provisório (**ANEXO V** - SEI nº 29504742), a Equipe de Fiscalização de Contrato e os responsáveis pela abertura e avaliação de chamados realizarão procedimentos de teste e inspeção, para viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Definitivo (TRD - **ANEXO V** - SEI nº 29504742), tais como:

a) Verificação de adequação da solução de TIC às especificações técnicas dos serviços descritas neste TR;

b) Verificação dos chamados abertos no mês de referência, na sua totalidade ou por amostragem, verificando se atendem integralmente ao solicitado e nos prazos previstos neste TR;

c) Verificação das evidências de execução de tarefas rotineiras ou por demanda, na sua totalidade ou por amostragem.

7.3. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE)**

7.3.1. **Critérios de Atendimento**

7.3.1.1. O atendimento às ordens de serviço mensais que são objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

7.3.1.2. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.

- **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TI do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
- **Urgência**: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a

missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente, caso não haja atendimento em curto prazo.

- **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

7.3.2. **Critérios para definição do impacto das requisições e incidentes**

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
ALTO	• Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE; • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou essenciais; • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TI prestados à população; • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIO	• A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
BAIXO	• A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário.

TABELA 25: Critério do Impacto

7.3.3. **Critérios para Definição da Urgência das Requisições e Incidentes**

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
ALTA	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • O sistema ou recurso é crítico ou essencial; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
MÉDIA	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • Definido para usuários comuns.
BAIXA	• O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível; • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

TABELA 26: Critério da Urgência

7.3.4. Os critérios definidos nas **TABELAS 25** e **26** acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

7.3.5. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição e incidente, de acordo com a TABELA 27 - Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

7.3.6. A cada valor de prioridade entre um e três está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

7.3.7. Abaixo a Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA		
	BAIXA	MÉDIA	ALTA
ALTO	2	1	1
MÉDIO	3	2	1

BAIXO	3	3	2

TABELA 27: Matriz de Prioridade no Atendimento

7.3.8. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TI (**ANEXO XI**) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TI a serem suportados pela CONTRATADA estão em no **ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO**, e serão revistos os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

7.3.9. As classificações de "impacto" e "urgência" poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TI, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o "impacto" e a "urgência" definidos como "baixos", e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI uma data para sua execução. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 70% (setenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

7.3.10. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 70% das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

7.3.11. **Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições**

7.3.11.1. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o registro do chamado no sistema de *ITSM* por um usuário ou a própria CONTRATADA, até a sua atribuição no próprio sistema à área responsável, com início imediato da contagem do tempo de atendimento do incidente ou requisição, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

7.3.11.2. No caso da requisição do serviço ou incidente ser feita por chamada telefônica ou por e-mail, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento dos incidentes e requisições (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível).

7.3.11.3. O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone ou por e-mail, deverão ser desconsideradas as estatísticas das chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento da atribuição do chamado pela Central de Serviço a uma determinada área especializada até o encerramento no sistema de *ITSM*.

7.3.11.4. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 20:30h e 07:30h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

7.3.11.5. O Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança Planejada (TMSRMP) é o tempo acordado no cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

7.3.11.6. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na **TABELA 28** abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA.

PRIORIDADE	TEMPO DE INÍCIO DE TRATAMENTO DO CHAMADO (TIT)	INCIDENTES	REQUISIÇÕES	REQUISIÇÕES PLANEJADAS
		TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DO INCIDENTE (TMSI)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO (TMSR)	TEMPO MÁXIMO PARA SOLUÇÃO DA REQUISIÇÃO DE MUDANÇA PLANEJADA (TMSRMP)
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 6h	
3	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 12h	

TABELA 28: Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento

7.3.11.7. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante, deverá ser acionada a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI e as áreas de Supervisão N3 para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz.

7.3.11.8. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação da prioridade do incidente originalmente reportado. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

7.3.11.9. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. Como referência para usuários VIPs serão utilizados os usuários com cargo de Coordenador-Geral para cima e as respectivas Secretárias, as quais realizam de fato a abertura dos chamados na ferramenta de *ITSM*. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Altos", não importando a natureza do serviço afetado.

7.3.11.10. Em caso de o atendimento necessitar deslocamento para unidades do MTP com menos chamados, observará a **TABELA 29** abaixo.

- A CONTRATADA não poderá "pausar" o atendimento na ferramenta *ITSM* para atender a chamados, em nenhum caso, salvo em casos/situações aprovadas pela equipe de fiscalização da solução.

DISTÂNCIA DA CAPITAL MAIS PRÓXIMA OU UNIDADE COM PROFISSIONAL(IS) ALOCADO(S)	D. MÁX	ADICIONAL DE DESLOCAMENTO (MINUTOS)
Até 50km	50	100
De 51km a 100km	100	150
De 101km a 150km	150	190
De 151km a 200km	200	240
De 201km a 250km	250	280
De 251km a 300km	300	320
De 301km a 400km	400	400
Acima de 400km	600	Planejado junto à fiscalização

TABELA 29 - Tempos adicionais previstos em relação ao deslocamento de profissionais da CONTRATADA para atendimento presencial.

7.3.12. **Qualidade dos produtos e serviços**

7.3.12.1. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.

b) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

c) Refazer todos os serviços que, a juízo do representante do CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

d) Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

7.3.12.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através do portal de autoatendimento *web*, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e *dashboards*.

7.3.12.3. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

7.3.12.4. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

a) Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

b) Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

7.3.12.5. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação deles, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

7.3.12.6. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os níveis mínimos de serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, o CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista, apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

7.3.13. **Dos Chamados Escalados de Incidentes para Problemas**

7.3.13.1. Um "Incidente" é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI, já um "Problema" é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais "incidentes" será considerado "problema".

7.3.13.2. Um chamado determinado como "Incidente" só poderá ser escalado para "Problema" após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

7.3.13.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da **TABELA 28** - de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.

7.3.14. **Indicadores da Prestação de Serviços de TI**

7.3.14.1. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos Indicadores da Prestação de Serviços de TI (IPS) para a medição da execução dos serviços contratados, conforme **TABELA 30**. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

7.3.14.2. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.14.3. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos em um Catálogo de Serviços.

7.3.14.4. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem receber atendimento.

7.3.14.5. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

7.3.14.6. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

7.3.14.7. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores da prestação de serviços de TI serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços, diretamente do *PABX* da CONTRATANTE, e de ferramentas de monitoramento dos serviços, para apuração dos indicadores de disponibilidade.

- Como instrumentos de medição serão utilizados os sistemas: de atendimento aos chamados (*ITSM*), de supervisão de *call center* (*Queuemetrics* ou similar) e de monitoramento de redes, servidores e serviços (*Zabbix* ou similar).

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
IPS1	Indicador de Satisfação do Usuário	O Indicador de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: ISU = ∑NA / ∑CFM Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários ∑NA: Total das Notas de Avaliação ∑CFM: Total de Chamados Fechados no Mês OBS: A escala de avaliação para cada chamado será de 1 (totalmente insatisfeito) até 5 (totalmente satisfeito). Chamados com avaliação de 1 (totalmente insatisfeito) serão penalizados conforme Termo de Serviço. Escala: ( ) totalmente satisfeito (Nota 5); ( ) satisfeito (Nota 4); ( ) nem satisfeito nem insatisfeito (Nota 3); ( ) insatisfeito (Nota 2); ( ) totalmente insatisfeito (Nota 1).	Pontos	Média maior ou igual a 4 pontos	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS2	Indicador de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98,0%.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS3	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS4	Indicador de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela de Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS5	Indicador de Eficácia no Tratamento de Chamados	((Total de chamados atendidos - Total de chamados reaberto) / (Total de chamados atendidos)) x 100 Consideram-se atendidos os chamados fechados com solução, não devendo ser considerados os chamados fechados sem solução.	% (Percentual)	Maior ou igual a 98%	A SER AFERIDA MENSALMENTE

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA	META ATINGIDA
IPS6	Indicador de Vinculação da Resolução de Requisições de Serviço à Base de Conhecimento	(Total de requisições com resolução vinculada à base de conhecimento / Total de requisições resolvidas) x 100 OBS: Este indicador só será medido após os 6 (seis) primeiros meses da assinatura do contrato	% (Percentual)	Maior ou igual a 99% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS7	Indicador de Chamados Atendidos no Nível 1 (Central de Atendimento)	Quantidade de chamados abertos via Central de Atendimento resolvidos pelo Nível 1 (Central de Atendimento) dividido pela quantidade de todos chamados recebidos na Central de Atendimento, vezes cem. OBS: Este indicador só será medido após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato	% (Percentual)	Maior ou igual a 30% após os 6 primeiros meses da assinatura do contrato.	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS8	Indicador de Ligações Atendidas em até 20 Segundos	Ligações atendidas no *Call Center* em até 20 (vinte) segundos, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 97%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS9	Indicador de Ligações Atendidas	Ligações atendidas no *Call Center*, dividido pelo total de ligações encaminhadas pela rede telefônica, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS10	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS11	Indicador de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos Essencial (Geral)	Tempo de disponibilidade de todos os serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação de todos os serviços, vezes cem.	% (Percentual)	99,7%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS12	Indicador de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento (*Zabbix* ou outro similar), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	99,5%	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS13	Indicador de Tempo de *Deployment* em ambiente de Produção	ITDP = (Total de *deployments* executados em até 4 horas/Total de *deployments* solicitados) x 100	% (Percentual)	igual ou maior a 80% (atendidos no prazo) Até 5 *deploys*, 1 poderá ser realizado fora do prazo. Até 10 *deploys* , 2 poderão ser realizados fora do prazo. Até 15 *deploys* , 3 poderão ser realizados fora do prazo. (e assim sucessivamente)	A SER AFERIDA MENSALMENTE
IPS14	Indicador de implantação de controles/práticas/processos de frameworks a serem adotados pela CONTRATANTE.	Controles/práticas/processos implantados divididos pela quantidade de controles/processos/práticas de *frameworks* escolhidos pela CONTRATANTE para implantação, vezes cem. (Ex.: *frameworks* de segurança, de governança, etc.)	100% (Percentual)	Prazos acordados entre CONTRATADA e CONTRATANTE.	No mês em que se encerrar a implantação de um conjunto de controles/práticas/processos serão aferidos os percentuais conforme acordados.

TABELA 30: Indicadores, descrições, forma de mensuração e metas.

7.3.14.8. Para aferição da qualidade dos serviços executados, serão mensurados mensalmente - e monitorados continuamente - os indicadores de prestação de serviços de TI vinculados a cada OS mensal expedida, utilizando-se as respectivas fórmulas de cálculo, e segundo as metas (Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE) estabelecidas.

- Os pontos computados pela fiscalização mensal incidirão em glosas: conforme **TABELA 31**, haverá redução de 0,001 (equivalente a 0,1%) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor mensal previsto.
- A limitação de 30% de glosa mensal também contempla a pontuação identificada nos Termos de Serviços (**TABELA 32**).

7.3.14.9. Seguem, na **TABELA 31** abaixo, os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Prestação de Serviços de TI da **TABELA 30**.

Redução de 0,001 sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR	**PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL**
IPS1	2 pontos a cada 0,1 ponto abaixo da meta
IPS2	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS3	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS4	5 pontos a cada 1% abaixo da meta para cada nível de prioridade
IPS5	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS6	5 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS7	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS8	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS9	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS10	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS11	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS12	10 pontos a cada 0,1% abaixo da meta
IPS13	2 pontos a cada 1% abaixo da meta
IPS14	5 pontos a cada 20% abaixo da meta

TABELA 31: Pontuações associadas aos indicadores previstos

7.3.14.10. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir do término do Período de Transição Operacional (PTO) e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de prestação dos serviços de TI e os Termo de Serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, serão ajustados por um fator de 0,25; nos dois meses seguintes, serão ajustados por um fator de 0,5; e nos dois últimos meses serão ajustados por um fator de 0,75. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço serão observados integralmente.

7.3.14.11. Os níveis de prestação dos serviços de TI mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).

7.3.14.12. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações dos Termos de Serviços também estarão sujeitas aos fatores de redução descrita no PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% de glosas do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo.

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	1 ponto
TRS2	Suspender ou interromper *, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados (chamados de requisição e incidentes). Neste item também entrará a "pausa de chamado" injustificada ou indevida.	Por ocorrência	2 pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	1 ponto
TRS4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	1 ponto
TRS5	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS6	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metas de níveis da prestação de serviços e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador Manipulado	100 pontos
TRS7	Manter profissionais, após o prazo concedido em contrato, em uma área especializada sem a qualificação mínima exigida na respectiva área.	Por profissional	5 pontos
TRS8	Não apresentar, após o prazo concedido em contrato, profissionais com as qualificações de certificações exigidas para cada área especializada.	Por área especializada	20 pontos
TRS9	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS10	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 pontos
TRS11	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS12	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do Data Center e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS13	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, entre outros) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS14	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 pontos
TRS15	Deixar de comunicar o CONTRATANTE da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 pontos
TRS16	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS17	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20 pontos
TRS18	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 pontos
TRS19	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências neste documento, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	1 ponto
TRS20	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	5 pontos
TRS21	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS22	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 pontos
TRS23	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura TI.	Por ocorrência	10 pontos
TRS24	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 pontos
TRS25	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5 pontos
TRS26	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 pontos
TRS27	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 pontos
TRS28	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições de Mudanças.	Por ocorrência	10 pontos
TRS29	Deixar de comunicar a realização de Requisições de Mudanças que poderão gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 pontos
TRS30	Deixar de executar as Requisições de Mudanças no Tempo Máximo para Solução definido pela Contratante na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela Contratante.	Por ocorrência	10 pontos
TRS31	Deixar de implementar o CMDB de todos os itens de configuração descritos no documento, integrada à ferramenta ITSM no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato. A glosa será aplicada progressivamente para cada mês adicional de atraso. Exemplo: No primeiro mês de atraso, 20 pontos. No Segundo mês de atraso, 40 pontos e assim sucessivamente.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS32	Deixar de realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a Requisição de Mudança a venha a afetá-los.	Por ocorrência	5 pontos
TRS33	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 ponto
TRS34	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS35	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 pontos
TRS36	Deixar de implantar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, e a Ferramenta de Suporte Remoto com todas as características e requisitos necessários, a partir do início da efetiva prestação de serviços ao MTP.	Por mês incompleto de atraso	100 pontos
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	1 ponto
TRS38	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma proposto da solução do Problema relacionado a um conjunto de incidentes.	Por ocorrência	5 pontos
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 pontos
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 pontos
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 pontos

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do contratante (no escopo do *Data center*), fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE	Por ocorrência	10 pontos
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	3 pontos
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 pontos
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição de Mudança de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5 pontos
TRS47	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato - LOCALIDADE BRASÍLIA.	Por grupo de 2 chamados	1 ponto
TRS48	Receber como nota da avaliação do Indicador de Satisfação do Usuários o valor de 1 (um), equivalente à Totalmente Insatisfeito. Cabendo à CONTRATADA justificar junto ao solicitante o ocorrido para alteração da nota, e/ou justificativa junto à equipe de fiscalização do contrato informando que o nível de atendimento esperado pelo solicitante é fora do escopo do contrato, cabendo aceite ou não pela equipe de fiscalização do contrato - OUTRAS UNIDADES.	Por grupo de 2 chamados	2 pontos
TRS49	Deixar de apresentar, após 12 meses da assinatura do contrato, ferramenta de ITSM de acordo com as 13 práticas solicitadas neste documento com a certificação **PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets** para cada uma desses práticas, caso a lista da **PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets** possua ao menos 3 ferramentas com a completude das 13 práticas.	Por mês de atraso cumulativamente	20 pontos
TRS50	Deixar de automatizar em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, os serviços/processos solicitados neste documento, dentro da ferramenta ITSM. Outros processos a serem definidos para automação farão uso deste Termo de Serviço.	por ocorrência	50 pontos

TABELA 32: Termos de Serviço e Aplicação de Penalizações à Contratada

* Entende-se por "suspender ou interromper" qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex.:transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido – inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ter sido validado pelo usuário, dentre outros).

** Entende-se por "incidentes repetitivos" aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

7.3.15. **Contraprestação por Preço Fixo**

7.3.15.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE.

7.3.15.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de prestação de serviços e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base nas fórmulas abaixo:

$$\text{Valor mensal (referência)} = \left(\frac{Valor\ do\ Contrato}{Qtd.\ meses\ contratuais}\right)$$

$$Ajuste\ NMSE = (Qtd.de\ Pontos\ Mensais\ \times 0{,}001)\ \times Valor\ mensal\ (referência)$$

$$\text{Contraprestação Mensal} = Valor\ mensal\ (referência) - Ajuste\ NMSE$$

Onde:
Contraprestação Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA
Valor do Contrato = Valor total estabelecido em CONTRATO
Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa já aplicada em relação ao valor mensal de referência.

7.3.15.3. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis mínimos de serviço exigidos e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

7.4. **Sanções Administrativas e Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento**

7.4.1. Comete infração administrativa, a CONTRATADA que:

7.4.1.1. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

7.4.1.2. Ensejar o retardamento da execução do objeto;

7.4.1.3. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

7.4.1.4. Comportar-se de modo inidôneo; ou

7.4.1.5. Cometer fraude fiscal.

7.4.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto deste contrato, a Administração pode aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções:

7.4.2.1. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos para o serviço contratado;

7.4.2.2. Multa, conforme previsão na **TABELA 33**, ainda considerando que penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

7.4.2.3. Suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;

7.4.2.4. Sanção de impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União, com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos.

7.4.2.5. A sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Projeto Básico.

7.4.2.6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a contratada ressarcir a contratante pelos prejuízos causados;

7.4.2.7. As sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.4.3. No que concerne às demais obrigações contratuais, a Adjudicatária/CONTRATADA sujeita-se ainda às seguintes penalidades gerais (PGs):

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
PG1	Não comparecer injustificadamente à Reunião Inicial.	Advertência. Em caso de reincidência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor total do contrato.
PG2	Incidir nas hipóteses previstas no art. 7º da Lei nº 10.520/2002.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no dispositivo pelo prazo máximo admitido.
PG3	Provocar intencionalmente a indisponibilidade de recursos e/ou serviços de TIC (*hardware*, sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc.).	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG4	Não executar total ou executar parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação.	Multa de 2,5% aplicada sobre o valor total do contrato, além do possível impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e sua eventual rescisão, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG5	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente os serviços solicitados, por até 30 dias, sem comunicação formal ao gestor do Contrato.	Multa de 5% aplicada sobre o valor total do contrato. Em caso de reincidência, configura-se inexecução total do contrato por parte da empresa, ensejando impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e sua eventual rescisão, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG6	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, em parte ou integralmente, os serviços solicitados, por mais de 30 (trinta) dias, sem comunicação formal ao gestor do contrato.	Multa de 10% aplicada sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG7	Não prestar esclarecimentos imediatamente (em 24h) referentes à execução dos serviços, salvo quando implicarem em indagações de caráter técnico, hipótese em que serão respondidos no prazo máximo de 10 horas úteis.	Multa de 0,25% aplicada sobre o valor total do contrato por dia útil de atraso em prestar as informações por escrito, ou por outro meio, quando autorizado pelo Contratante, até o limite de 10%.
PG8	Comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados do Ministério.	Multa de 5% sobre o valor total do contrato, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG9	Divulgar informações protegidas conforme o Termo de Compromisso vinculado ao contrato principal.	Multa de 2,5% do valor total do contrato, aplicada em dobro em caso de dolo, além do impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 pelo prazo máximo admitido, e eventual rescisão do contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na legislação.
PG10	Realizar serviços não previstos em catálogo ou por profissional não identificado ou inabilitado conforme os termos contratuais.	Advertência. Em caso de reincidência ou configurado prejuízo aos resultados pretendidos com a contratação, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência).
PG11	Deixar de apresentar qualquer dos documentos relacionados à Segurança da Informação previstos neste TR (termo de compromisso e termo de ciência) e documentação prevista neste TR.	Advertência. Caso perdure o inadimplemento, após o limite de 10 dias úteis a contar do recebimento da advertência, aplicar-se-á multa de 1% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência) por dia útil de atraso, até o limite de 10%.

ID	OCORRÊNCIA	SANÇÃO
PG12	Causar qualquer dano aos equipamentos do Contratante na execução das atividades contratuais.	Comprovada a negligência ou imperícia, multa de 1% por ocorrência, sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%, sem prejuízo do ressarcimento devido. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicar-se-á multa de 5% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência).
PG13	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos ativos de informação, ou não efetuar a correta montagem e conservação dos equipamentos do *datacenter* e demais instalações de ativos.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 10%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 15%.
PG14	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor responsável, ou contrariando as políticas de segurança do Contratante.	Multa de 3% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%. Em caso de reincidência, aplicação em dobro, até o limite de 20%. Comprovado dolo (ocorrência intencional), será aplicada multa de 0,5% sobre o valor total do contrato.
PG15	Perder dados ou informações corporativas por erros de operação de responsabilidade da CONTRATADA devidamente comprovada.	Multa de 2% por ocorrência, aplicado sobre o valor total do contrato, até o limite de 5%. Em caso de perda de informações sensíveis para o Contratante (estratégicas, privadas ou classificadas), ou de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 10%, além do eventual impedimento e descredenciamento previstos no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, e eventual rescisão do contrato.
PG16	Deixar de solicitar ou efetuar a revogação de acesso privilegiado de profissionais que tenham atuado na contratação quando não mais necessário para desempenho de suas funções.	Multa de 1% por ocorrência, aplicado sobre o valor da respectiva OS, até o limite de 15%. Em caso de reincidência em mês subsequente, aplicação em dobro, até o limite de 20%.
PG17	Descumprir obrigações contratuais cuja penalidade não esteja prevista nesta tabela.	Advertência, salvo se configurada reincidência, caso em que será aplicada multa de 2% sobre o valor mensal do contrato (soma dos valores das OSs do mês de ocorrência), aplicada em dobro se houver prejuízo significativo aos resultados pretendidos com a contratação.

[1] Entende-se por "incidentes relacionados" àqueles abertos a respeito de um mesmo incidente que possa vir a ser um problema, e consequentemente possa afetar uma grande quantidade de usuários.

[2] Entende-se por deixar de seguir o fluxo qualquer erro de escalonamento do *ticket*, classificação errada, falta de evidências e notas descritivas nos chamados, descumprimento de *scripts* de atendimento das bases de conhecimento sem autorização do responsável ou qualquer outra ação ou informação em contradição ao estabelecido nos Catálogos de Serviços ou processos definidos do CONTRATANTE.

TABELA 33 - Penalidades previstas para casos de descumprimento de obrigações gerais da contratação

7.4.4. Também ficam sujeitas às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666/93, as empresas ou profissionais que:

7.4.4.1. tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.4.4.2. tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.4.4.3. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.4.5. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/93, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

7.4.6. As multas devidas e/ou prejuízos causados ao CONTRATANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor da União, ou deduzidos da garantia, ou ainda, quando for o caso, serão inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

7.4.7. Caso o contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 05 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

7.4.8. A autoridade competente, na aplicação das sanções, levará em consideração a gravidade da conduta do infrator, o caráter educativo da pena, bem como o dano causado à Administração, observado o princípio da proporcionalidade.

7.4.9. Se, durante o processo de aplicação de penalidade, se houver indícios de prática de infração administrativa tipificada pela Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013, como ato lesivo à administração pública nacional ou estrangeira, cópias do processo administrativo necessárias à apuração da responsabilidade da empresa deverão ser remetidas à autoridade competente, com despacho fundamentado, para ciência e decisão sobre a eventual instauração de investigação preliminar ou Processo Administrativo de Responsabilização - PAR.

7.4.10. A apuração e o julgamento das demais infrações administrativas não consideradas como ato lesivo à Administração Pública nacional ou estrangeira nos termos da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013 , seguirão seu rito normal na unidade administrativa.

7.4.11. O processamento do PAR não interfere no seguimento regular dos processos administrativos específicos para apuração da ocorrência de danos e prejuízos à Administração Pública Federal resultantes de ato lesivo cometido por pessoa jurídica, com ou sem a participação de agente público.

7.4.12. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

7.4.13. Em consonância com as alíneas c), e), f) e g), inciso IV do art. 19 da IN SGD nº 01/2019, a definição detalhada das situações inerentes às sanções previstas nos subitens 7.4.2.1, 7.4.2.2, 7.4.2.3, 7.4.2.4 e 7.4.2.5 encontra-se na **TABELA 33**.

7.5. **Do Pagamento**

7.5.1. O pagamento será efetuado pela contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e) /Fatura e *XML* de comprovação de assinatura eletrônica qualificada.

7.5.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei nº 8.666/93,

deverão ser efetuados no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal Eletrônica (NF-e)/Fatura e*XML*, nos termos do art. 5º , § 3º , da Lei nº 8.666/93.

7.5.3. A NF-e ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *online* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666/93.

7.5.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa (IN) nº 3, de 26 de abril de 2018 .

7.5.5. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a NF-e ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

7.5.5.1. o prazo de validade;

7.5.5.2. a data da emissão;

7.5.5.3. os dados do contrato e do órgão contratante;

7.5.5.4. o período de prestação dos serviços;

7.5.5.5. o valor a pagar; e

7.5.5.6. eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.5.6. Havendo erro na apresentação da NF-e/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a contratante;

7.5.7. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa (IN) SEGES/MP nº 05, de 2017 será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a contratada:

7.5.7.1. não produziu os resultados acordados;

7.5.7.2. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

7.5.7.3. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

7.5.8. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.5.9. Antes de cada pagamento à CONTRATADA, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.

7.5.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.5.11. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa (IN) nº 3, de 26 de abril de 2018 .

7.5.12. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência da contratada, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.5.13. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

7.5.14. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso a contratada não regularize sua situação junto ao SICAF.

7.5.15. Será rescindido o contrato em execução com a contratada inadimplente no SICAF, salvo por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro de interesse público de alta relevância, devidamente justificado, em qualquer caso, pela máxima autoridade da CONTRATANTE.

7.5.16. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1991, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP nº 5/2017, quando couber.

7.5.17. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

7.5.18. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido, de alguma forma, para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pela contratante, entre a data do vencimento e o efetivo adimplemento da parcela é calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = (TX) \qquad I = \frac{(6/100)}{365} \qquad I = 0{,}00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%

8. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. O modelo de contratação proposto segue as determinações contidas na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 , considerando as alterações propostas pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022 .

8.2. Conforme orientações da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 :

> *Art. 4º Para o planejamento da contratação e no momento da eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação deverá utilizar como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II a esta Portaria.*
>
> *§ 1º Os valores constantes no Anexo II, cumprem o disposto naInstrução Normativa (IN) SEGES/ME nº 73, de 5 de agosto de 2020para fins de pesquisa de preços das contratações que utilizarem os perfis e insumos do referido Anexo.*

8.3. Tendo em vista que os perfis previstos na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 foram utilizados na estimativa de preços da contratação, sem a adição de outros perfis não previstos na Portaria, os valores dispostos na **TABELA 34** abaixo referem-se às remunerações máximas aceitáveis, considerando a contratação de todos os itens. Esses valores foram compostos por meio da somatória da multiplicação entre a remuneração dos profissionais pelo **Fator-K 2,35, conforme metodologia para estimativa de preços da contratação descrita na Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.**

ID	DESCRIÇÃO DO BEM OU SERVIÇO	CATSER	CUSTO MENSAL DA ÁREA ESPECIALIZADA	MÉTRICA OU UNIDADE	CUSTO ANUAL (12 MESES) DA ÁREA ESPECIALIZADA	CUSTO DE DOIS ANOS (20 MESES) DA ÁREA ESPECIALIZADA
1	**Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário**	26980	R$ 61.934,72	VAL/MÊS	R$ 743.216,64	R$ 1.238.694,40
2	**Supervisão ao N1**	26980	R$ 22.637,46	VAL/MÊS	R$ 271.649,47	R$ 452.749,20
3	**Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário**	26980	R$ 439.336,73	VAL/MÊS	R$ 5.272.040,76	R$ 8.786.734,60
4	**Supervisão ao N2**	26980	R$ 113.187,28	VAL/MÊS	R$ 1.358.247,36	R$ 2.263.745,60
5	**Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI**	27014	R$ 57.557,38	VAL/MÊS	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
6	**Serviços *Microsoft***	27014	R$ 31.551,57	VAL/MÊS	R$ 378.618,84	R$ 631.031,40
7	**Serviços de Banco de Dados**	27014	R$ 69.200,76	VAL/MÊS	R$ 830.409,07	R$ 1.384.015,20
8	**Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância**	27014	R$ 62.733,25	VAL/MÊS	R$ 752.799,00	R$ 1.254.665,00
9	**Serviços de Segurança de TI**	27014	R$ 128.442,61	VAL/MÊS	R$ 1.541.311,33	R$ 2.568.852,20
10	**Serviços de suporte às Aplicações**	27014	R$ 57.557,38	VAL/MÊS	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
11	**Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores**	27014	R$ 64.606,41	VAL/MÊS	R$ 775.276,94	R$ 1.292.128,20
12	**Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações**	27014	R$ 13.371,97	VAL/MÊS	R$ 160.463,64	R$ 267.439,40
13	**Infraestrutura Física de *Data Center***	27014	R$ 27.720,37	VAL/MÊS	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
14	**Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados**	27014	R$ 27.720,37	VAL/MÊS	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
15	**Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)**	27014	R$ 38.968,17	VAL/MÊS	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40
16	**Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)**	27014	R$ 38.968,17	VAL/MÊS	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40
17	**Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)**	27014	R$ 43.169,22	VAL/MÊS	R$ 518.030,62	R$ 863.384,40

	TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):	-	**R$ 1.298.663,79**	-	**R$ 15.583.965,50**	**R$ 25.973.276,40**

TABELA 34 - Valores unitários e totais estimados para a contratação, com base nos valores informados pela Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022, para **20 meses**.

8.4. No valor acima estão incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos e/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.

8.5. Ainda, o valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da execução dos serviços efetivamente prestados, considerando a aferição dos indicadores relacionados aos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos e os descontos de glosas, caso ocorram.

8.6. O orçamento estimado para 20 meses da contratação é de **R$ 25.973.276,40** (vinte e cinco milhões, novecentos e setenta e três mil duzentos e setenta e seis reais e quarenta centavos), conforme detalhado na **TABELA 34 acima.**

8.7. A divulgação dos valores máximos aceitáveis não tem o potencial de oferecer risco à escolha da proposta mais vantajosa para o Ministério do Trabalho e Previdência e para o interesse público. Ainda, os lances deverão seguir o preconizado no **ANEXO IX - Modelos de Planilhas de Composição de Custos.**

8.8. **Os lances não poderão passar dos 30% a menos do que o estimado previsto, caracterizando, dessa forma, a inexequibilidade contratual.**

9. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. A despesa relativa ao objeto desta contratação correrá à conta de dotação existente com a seguinte classificação orçamentária:

9.1.1. **PROGRAMA DE TRABALHO:** 04122003220000001;

9.1.2. **PTRES:** 204774;

9.1.3. **FONTE:** 100;

9.1.4. **NATUREZA DE DESPESA:** 33.90.40.

9.2. Para realização do cronograma físico-financeiro (**TABELA 35**), foram utilizados os seguintes elementos de custo: custos da solução e Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), utilizado o mesmo índice para todos os anos de forma a simular valores.

9.3. Para estimativa do percentual de reajuste, o mês de agosto de 2022 do ICTI foi utilizado como referência (último índice divulgado), no percentual de **5,65%**.

ELEMENTO DE CUSTO	ITEM	QUANTIDADEVALOR UNITÁRIO (MÊS)	VALOR TOTAL (ANO)	ANO 1	ANO 2	ANO 3	ANO 4	ANO 5	TOTAL POR ITEM (60 MESES)
CUSTOS DA SOLUÇÃO ATUALIZAÇÃO POR ÍNDICE DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (ICTI) = 5,65%	Atendimento Nível 1 (N1) a Usuário	R$ 61.934,72	R$ 743.216,64	R$ 743.216,64	R$ 785.208,38	R$ 829.572,65	R$ 876.443,51	R$ 925.962,57	R$ 4.160.403,75
	Supervisão ao N1	R$ 22.637,46	R$ 271.649,52	R$ 271.649,52	R$ 286.997,72	R$ 303.213,09	R$ 320.344,63	R$ 338.444,10	R$ 1.520.649,06
	Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário	R$ 439.336,73	R$ 5.272.040,76	R$ 5.272.040,76	R$ 5.569.911,06	R$ 5.884.611,04	R$ 6.217.091,56	R$ 6.568.357,23	R$ 29.512.011,66
	Supervisão ao N2	R$ 113.187,28	R$ 1.358.247,36	R$ 1.358.247,36	R$ 1.434.988,34	R$ 1.516.065,18	R$ 1.601.722,86	R$ 1.692.220,20	R$ 7.603.243,93
	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	R$ 57.557,38	R$ 690.688,56	R$ 690.688,56	R$ 729.712,46	R$ 770.941,22	R$ 814.499,40	R$ 860.518,61	R$ 3.866.360,25
	Serviços *Microsoft*	R$ 31.551,57	R$ 378.618,84	R$ 378.618,84	R$ 400.010,80	R$ 422.611,41	R$ 446.488,96	R$ 471.715,59	R$ 2.119.445,61
	Serviços de Banco de Dados	R$ 69.200,76	R$ 830.409,12	R$ 830.409,12	R$ 877.327,24	R$ 926.896,22	R$ 979.265,86	R$ 1.034.594,38	R$ 4.648.492,82
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	R$ 62.733,25	R$ 752.799,00	R$ 752.799,00	R$ 795.332,14	R$ 840.268,41	R$ 887.743,57	R$ 937.901,09	R$ 4.214.044,21
	Serviços de Segurança de TI	R$ 128.442,61	R$ 1.541.311,32	R$ 1.541.311,32	R$ 1.628.395,41	R$ 1.720.399,75	R$ 1.817.602,34	R$ 1.920.296,87	R$ 8.628.005,68
	Serviços de suporte às Aplicações	R$ 57.557,38	R$ 690.688,56	R$ 690.688,56	R$ 729.712,46	R$ 770.941,22	R$ 814.499,40	R$ 860.518,61	R$ 3.866.360,25
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	R$ 64.606,41	R$ 775.276,92	R$ 775.276,92	R$ 819.080,07	R$ 865.358,09	R$ 914.250,82	R$ 965.905,99	R$ 4.339.871,89
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	R$ 13.371,97	R$ 160.463,64	R$ 160.463,64	R$ 169.529,84	R$ 179.108,27	R$ 189.227,89	R$ 199.919,26	R$ 898.248,90
	Infraestrutura Física de *Data Center*	R$ 27.720,37	R$ 332.644,44	R$ 332.644,44	R$ 351.438,85	R$ 371.295,15	R$ 392.273,32	R$ 414.436,76	R$ 1.862.088,52
	Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	R$ 27.720,37	R$ 332.644,44	R$ 332.644,44	R$ 351.438,85	R$ 371.295,15	R$ 392.273,32	R$ 414.436,76	R$ 1.862.088,52

	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 467.618,04	R$ 494.038,46	R$ 521.951,63	R$ 551.441,90	R$ 582.598,37	R$ 2.617.648,40
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 467.618,04	R$ 494.038,46	R$ 521.951,63	R$ 551.441,90	R$ 582.598,37	R$ 2.617.648,40
	Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	R$ 43.169,22	R$ 518.030,64	R$ 518.030,64	R$ 547.299,37	R$ 578.221,79	R$ 610.891,32	R$ 645.406,68	R$ 2.899.849,79
	TOTAL	**R$ 1.298.663,82**	**R$ 15.583.965,84**	**R$ 15.583.965,84**	**R$ 16.464.459,91**	**R$ 17.394.701,89**	**R$ 18.377.502,55**	**R$ 19.415.831,45**	**R$ 87.236.461,64**

TABELA 35 - Cronograma de execução física-financeira considerando os **60 meses** possíveis de contratação.

9.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos à CONTRATADA dependerão da execução dos serviços efetivamente prestados.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Nos termos do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e do item 11.4.1.b da Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021, o contrato vigorará por 20 (vinte) meses, contados a partir da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado por igual período, limitado a 60 (sessenta) meses, desde que haja preços e condições mais vantajosas para o CONTRATANTE.

10.1.1. A contratação considerou um prazo de 20 meses para mitigar riscos relacionados à operacionalização de objeto complexo pela futura CONTRATADA, além de diminuir os custos administrativos com prorrogações contratuais. A decisão tem amparo naPortaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021.

10.2. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, acompanhada de realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados para a Administração

11. DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano contratual, aplicando-se o Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) acumulado no período exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade;

11.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste;

11.3. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, a CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

11.3.1. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.

11.4. Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

11.5. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente, por meio de termo aditivo.

12. DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. **Regime, Tipo e Modalidade da Licitação**

12.1.1. **Regime de Execução**

12.1.1.1. A prestação do objeto da presente contratação dar-se-á por execução indireta, no regime de **empreitada por preço global**, com pagamento mensal, conforme a métrica valor(val)/mês, baseada em padrões de desempenho e qualidade objetivamente definidos neste TR, por meio de especificações reconhecidas e usuais do mercado, caracterizando-se como "serviço comum" conforme Inciso II, art. 3º, do Decreto nº 10.024, de 2019.

12.1.2. **Modalidade e Tipo de Licitação**

12.1.2.1. Nos termos do art. 25, § único da IN SGD/ME nº 01/2019, a licitação será realizada na modalidade de PREGÃO, na forma

eletrônica. O julgamento das propostas de preços dar-se-á pelo critério de MENOR PREÇO, sendo declarada vencedora a empresa que apresentar o MENOR PREÇO POR LOTE e que atender a todos os requisitos e exigências do certame.

12.1.2.2. As propostas de preços deverão ser apresentadas conforme os modelos do **ANEXO IX**, que por sua vez está baseado no modelo de planilha de composição de custos e formação de preços do ANEXO B da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, norma que institui o modelo de contratação balizador do projeto que origina o presente certame.

12.1.2.3. Os componentes de custos que integram a planilha são:

a) Custo de Pessoal: Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais independentemente do regime ou modalidade de vínculo com a empresa. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos aprovisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) Custos com *software*: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de *software* que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de *analytics* ou de inteligência artificial, dentre outras.

c) Custos com recursos de computação: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, *middlewares*, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação.

d) Custos com equipamentos: Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, *tokens*, mídias, geradores de sinal, dentre outros.

e) Custos com serviços de informações: Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de *mentoring*, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas.

12.1.2.4. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

a) Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais): Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores interno e externos considerados na precificação.

b) Cobertura Tributária: Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa.

c) Nos preços propostos deverão estar incluídos todos os custos relativos ao cumprimento integral das obrigações contratuais e legais, tais como salários, obrigações trabalhistas e tributárias, equipamentos, materiais de consumo e outros insumos, custos com transporte e estadia, remuneração do capital, entre outros.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência

12.2.1. Conforme item 3.4 deste TR, é inviável a divisão do objeto em razão da necessidade de prestação dos serviços objeto deste TR de forma integrada. Desta forma, a contratação não pode ser fraccionada visando a aplicação de direito de preferência para parte da solução.

12.2.2. Sendo um objeto único, o valor estimado da contratação inviabiliza a aplicação do Direito e Margens de Preferência, uma vez que para uma empresa se caracterizar como microempresa, deve possuir rendimento bruto anual de até R$ 360.000,00; e, para se caracterizar como empresa de pequeno porte, deve possuir receita bruta anual entre R$ 360.000,00 e R$ 4.800.000,00, conforme Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

12.3.1. Para habilitação da LICITANTE será necessário Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) em nome da licitante, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove fornecimento compatível com a solução de TI e ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*), conforme requisitos exigidos neste Termo de Referência.

12.3.2. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação.

12.3.3. O Atestado de Capacidade Técnica (ACT) tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

> "... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50 % do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019

12.3.4. Para atender as características e prazos exigidos, e de modo a cumprir os requisitos mínimos de capacidade técnica a empresa deverá apresentar atestado que comprove **já ter prestado o equivalente a 30% dos quantitativos existentes no ANEXO I - Parque Tecnológico da CONTRATANTE**:

12.3.4.1. Serviços de Provimento de Central de Serviços (*Help Desk* ou *Service Desk*) a usuários de TIC, em conformidade com as melhores práticas da *ITIL*, para um conjunto de no mínimo 2.400 (quatro mil) usuários pessoa física, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a empresa já executou, ou esteja executando, em empresa ou órgão da Administração Pública, de forma satisfatória.

12.3.4.2. Experiência na implementação de processos *ITIL*, tais como:

- Cumprimento de Requisição;
- Gerenciamento de Incidente;

- Gerenciamento da Demanda;
- Avaliação de Serviço;
- Gerenciamento da Capacidade;
- Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- Gerenciamento do Nível de Serviço;
- Gerenciamento da Continuidade de Serviço de TI.

12.3.4.3. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura, com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 114 (cento e quatorze) servidores virtuais; 42 (quarenta e dois) ativos de rede (*switches e roteadores*), *links WAN*, rede sem fio com, no mínimo, 1 solução gerenciada e 24 (vinte e quatro) *access points*.

12.3.4.4. Serviço de atendimento de no mínimo de 30.000 (trinta mil) chamados relacionados às demandas de TIC em um intervalo de 12 meses.

12.3.4.5. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de uma solução de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de *IDS/IPS* e Filtro de Conteúdo *Web*.

12.3.4.6. Prestação de serviços ao menos 1 (um) *CPD*, com no mínimo 6 (seis) servidores físicos, com ambientes em *cluster*;

12.3.4.7. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços *Microsoft, Active Directory, DHCP, DNS*.

12.3.4.8. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de ambiente de correio eletrônico com um conjunto de, no mínimo 2.400 (dois mil e quatrocentas) contas (*on premises* e na nuvem).

12.3.4.9. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação em plataforma de virtualização *VMWare* ou equivalente.

12.3.4.10. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 65 (sessenta e cinco) servidores de aplicação *Web*, considerando ambientes de homologação e produção, utilizando as ferramentas de aplicação *JBoss, Apache, Tomcat, Wildfly e IIS*.

12.3.4.11. Serviço de criação e manutenção de políticas de *backup* e *restore* de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de *NetBackup* ou equivalente, com no mínimo 100 (cem) *TBytes*.

12.3.4.12. Serviço de monitoramento de Bancos de dados em regime 24x7 (24 horas por dia e os 7 dias da semana), pelo período mínimo de 12 (doze) meses, tendo atuado na sustentação do *Microsoft SQL Server 2012* ou superior e um dos dois *SGBDs* seguintes: *PostgreSQL 9.x* (ou superior) ou *MySQL 5.6* (ou superior).

12.3.4.13. Serviços em ambiente de TIC com a utilização do conjunto de práticas *Devops* para integração entre as equipes de desenvolvimento de *softwares*, operações e de apoio envolvidas, além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações.

12.3.4.14. Serviço de instalação, configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de *storage* Dell EMC VMAX ou equivalente em modo *NAS* ou *SAN* com capacidade mínima de 180 (cento e oitenta) *TBytes*.

12.3.5. Os Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT) deverão comprovar a experiência mínima de 2 (dois) anos na prestação dos respectivos serviços.

12.3.6. O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados.

12.3.7. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.

12.3.8. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI a ser ofertada possui certificação *PinkVERIFY™ Certified ITIL®* 4 *Toolsets* em pelo menos 9 processos dos 13 processos solicitados neste termo de referência.

12.3.9. Será necessário para as empresas participantes do certame nas fases de aceitação e habilitação o preenchimento dos modelos de anexos. Contudo, caso a empresa possua modelo próprio para o preenchimento das informações abaixo, será recebido desde que informe os dados solicitados nos anexos sugeridos como modelo, conforme abaixo:

12.3.9.1. **ANEXO VII - A) MODELO DE DECLARAÇÃO DE VISTORIA ou B) MODELO DE DECLARAÇÃO DE RENÚNCIA À VISTORIA;**

12.3.9.2. **ANEXO VIII - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA;**

12.3.9.3. **ANEXO IX - MODELO PARA APRESENTAÇÃO DE PROPOSTAS.**

13. GARANTIA DA EXECUÇÃO

13.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666/93, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

13.2. No prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério da CONTRATANTE, contados da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

13.3. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

13.4. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666/93.

13.5. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

13.6. A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

13.6.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

13.6.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

13.6.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

13.6.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela CONTRATADA, quando couber.

13.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

13.8. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da CONTRATANTE, em conta específica na Caixa Econômica Federal ou Banco do Brasil, com correção monetária.

13.9. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos.

13.10. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

13.11. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

13.12. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.

13.13. A CONTRATANTE executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria.

13.14. Será considerada extinta a garantia:

13.14.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas dc contrato;

13.14.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F daIN SEGES/MP nº 5/2017.

13.15. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela CONTRATANTE com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à CONTRATADA.

13.16. A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato.

14. SUBCONTRATAÇÃO

14.1. Considerando a complexidade e dependência entre os serviços, não há como segmentar o núcleo principal dos itens do objeto, constituídos pelas atividades descritas no Catálogo de Serviços. Sua execução deve estar sob a responsabilidade direta da CONTRATADA, de maneira a mitigar dificuldades em se delimitar responsabilidades em caso de descumprimento de cláusulas contratuais e níveis mínimos de serviços.

14.2. Assim sendo, não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto, e tampouco a participação de empresas em consórcio na licitação.

14.3. A vedação de empresas em consórcio não acarretará restrição à competitividade, haja vista a existência no mercado de diversas empresas prestadores dos serviços a serem contratados, aptas a atender as exigências de habilitação previstas neste TR. Por outro lado, ao se permitir a reunião de empresas em consórcio, acrescentar-se-ia risco de prejuízo à competitividade, ao possibilitar que empresas plenamente aptas à execução do objeto se reunissem e deixassem de concorrer entre si.

15. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

15.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na contratação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

16. VISTORIA TÉCNICA

16.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, faculta-se ao licitante realizar vistoria nas instalações dos locais de execução dos serviços presenciais, acompanhado por servidor designado para esse fim.

16.2. Vistorias serão realizadas em dias de expediente normal e horário comercial, por representante legal da empresa licitante, que deverá identificar-se por meio de cédula de identidade oficial e documentação que comprove os poderes que lhe foram outorgados para sua realização.

16.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública, devendo a solicitação para agendamento da vistoria ser encaminhada até dois dias úteis antes da data limite para sua realização, para o e-mail cginfra.dti@mtp.gov.br; ou por meio de ligação telefônica, para o telefone: (61) 2031-6777.

16.4. Considerando as informações constantes no ANEXO I - Parque Tecnológico, não estão programadas realizações de vistorias para todas as unidades de prestação, sendo recomendada, entretanto a realização de vistoria nas sedes em Brasília/DF, onde se encontram a maior parte dos ativos de TIC das unidades requisitantes dos serviços da presente contratação. Aos licitantes que almejarem realizar vistorias em outras localidades, solicita-se encaminhar o e-mail de solicitação com pelo menos três dias úteis antes do prazo limite acima previsto.

16.5. A realização da vistoria deverá ser comprovada por declaração assinada pelo representante do licitante e pelo servidor responsável por acompanhá-lo às dependências do MTP e dirimir eventuais dúvidas.

16.6. Independentemente da realização ou não de vistorias técnicas, o licitante deverá apresentar declaração de que tem pleno conhecimento das condições e peculiaridades inerentes à natureza do objeto, optando, portanto, por um dos modelos constantes no **ANEXO VII** deste TR.

17. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

17.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria nº 2.579, de 26 de agosto de 2022 (SEI nº 27334194).

17.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 01, de 2019 o Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Documento assinado eletronicamente

AMÉRICO ARANTES FERREIRA NOGUEIRA

Diretor de TI - Adjunto / Integrante Requisitante Suplente

Matrícula SIAPE nº 1697703

Documento assinado eletronicamente

DANILO ALMEIDA PAIVA

Coordenador de Planejamento e Aquisição / Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1102525

Documento assinado eletronicamente

TIAGO OLIVEIRA LOUP

Coordenador de Serviços de TIC / Integrante Técnico

Matrícula SIAPE nº 1790838

Documento assinado eletronicamente

VALÉRIA MORAES DE SOUZA

Coordenadora de Compras e Licitações - Substituta / Integrante Administrativo Suplente

Matrícula SIAPE nº 1594710

Documento assinado eletronicamente

MAURÍCIO DE ALVES LACERDA

Diretor de Tecnologia da Informação

Autoridade Máxima de TIC

INTEGRAM ESTE TR, OS ANEXOS I A XII A SEGUIR:

ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO - SEI nº 29192022 ;

ANEXO II - ENDEREÇOS DO MTP - SEI nº 29499713;

ANEXO III - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - SEI nº 29501213;

ANEXO IV - TERMO DE CIÊNCIA DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - SEI nº 29503327;

ANEXO V - TERMOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO - SEI nº 29504742 ;

ANEXO VI - DEMANDA DE SERVIÇO (REQUISIÇÕES PLANEJADAS) - SEI nº 29506530;

ANEXO VII - MODELOS DE TERMOS DE VISTORIA TÉCNICA - SEI nº 29507749;

ANEXO VIII - ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA - SEI nº 29508564;

ANEXO IX - MODELOS DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS - SEI nº 29510391;

ANEXO X - QUANTITATIVO DE CHAMADOS - SEI nº 29513214;

ANEXO XI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS - SEI nº 29191840;

ANEXO XII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO - SEI nº 29516156.

Documento assinado eletronicamente por **Danilo Almeida Paiva**, **Integrante Técnico(a)**, em 06/01/2023, às 15:34, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Américo Arantes Ferreira Nogueira**, **Diretor(a) Adjunto(a)**, em 06/01/2023, às 15:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Valéria Moraes de Souza**, **Coordenador(a) Substituto(a)**, em 06/01/2023, às 15:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Mauricio de Alves Lacerda**, **Diretor(a)**, em 06/01/2023, às 15:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Documento assinado eletronicamente por **Tiago Oliveira Loup**, **Integrante Técnico(a)**, em 24/01/2023, às 19:00, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.economia.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **30770100** e o código CRC **C464C52D**.

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 1/2019

Referência: Processo nº 19958.100455/2022-67. SEI nº 30770100

Estudo Técnico Preliminar

1. Informações Básicas

Número do processo: 19958.100455/2022-67

2. Objeto

Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos. A contratação ocorrerá por 20 (vinte) meses, prorrogáveis até 60 meses, conforme inciso II do Artigo 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, por meio de Pregão, na forma eletrônica, visando o menor preço global.

O presente estudo tem por objetivo analisar as condições, em termos de necessidades, requisitos, alternativas, escolhas, resultados pretendidos e demais características e demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referências: art. 2º, XI e art. 11 da IN SGD/ME nº 01/2019

3. Descrição da necessidade

3.1 - O Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), foi recriado em 16 de dezembro de 2021 por meio da Lei nº 14.261. Atualmente, os serviços terceirizados no MTP são fornecidos, em sua maioria, por contratos do Ministério da Economia (ME), órgão do qual o MTP se desmembrou. Ainda estão ocorrendo ações coordenadas para a transferência de atividades, processos e contratos administrativos do Ministério da Economia para o Ministério do Trabalho e Previdência, conforme Portaria Interministerial ME/MTP nº 4.861, de 27 de maio de 2022 e Plano de Trabalho entre os órgãos.

3.2 - Nesse contexto, há a necessidade de o MTP conduzir sua própria contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação (TI), visando atender seus vários usuários, que se encontram em diferentes localidades do estado brasileiro. A contratação considerará a aferição constante da qualidade do serviço prestado em conformidade com Níveis Mínimos de Serviço (NMS), almejando-se a satisfação dos usuários.

3.3 - A contratação deve atender à Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, a qual dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal e a Portaria SGD /ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas alterações, que estabelece o modelo de contratação para serviços de infraestrutura e atendimento a usuários, com base em recomendações e diretrizes dos órgãos de controle para processos de contratação desse tipo, visando às melhores práticas.

3.4 - Destaca-se que atualmente estão vigentes os Contratos nº 07/2018 (Atendimento a Usuários - Níveis 1 e 2) e nº 31/2018 (Atendimento a Usuários - Nível 3). No entanto, embora ambos possuam vigência até o exercício de 2023, alerta-se para o Contrato nº 07/2018, **que possui vigência até 18 de março de 2023**.

3.5 - É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio do MTP. A ausência das funcionalidades descritas nessa contratação afetará toda a infraestrutura de TI.

3.6 - Ainda serão considerados elementos da contratação vigente que possam ser melhorados, bem como requisitos associados à automação de processos, atividades, tarefas relacionadas com o escopo da contratação, visando a otimização na prestação dos serviços de TI.

3.7 - A contratação tem como escopo a prestação de *Serviço de Service Desk* e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do MTP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação.

3.8 - Os serviços a serem contratados possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários do MTP, na manutenção da qualidade dos serviços nos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos do órgão, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio do Ministério e suas Unidades Descentralizadas, localizadas em outras Unidades da Federação.

3.9 - Conforme determinado pelo Planejamento Estratégico do MTP em vigência, é objetivo estratégico "Promover o compartilhamento e a integração de sistemas, dados e recursos (infraestrutura, pessoas e serviços), de modo a fomentar e difundir boas práticas" que tem como ação "Prover serviços de sustentação de infraestrutura" e como meta "Prover equipamentos e soluções necessários para suportar a infraestrutura de TI". Tal consolidação depende da adoção de boas práticas de gestão e governança de TI, tais como as difundidas através dos *frameworks ITIL* v4 e *COBIT* 2019, e a sua internalização institucional. A Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) do MTP vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TI e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente aos usuários.

3.10 - A DTI não dispõe de quadro próprio de pessoal especializado em TI em quantidade suficiente para a execução dos serviços, por isso existe a necessidade da contratação proposta no objeto do Documento de Oficialização da Demanda (SEI nº 27503565). Cabe informar que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, conforme descrito abaixo:

> *"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:*
>
> *I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;*
>
> *II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;*
>
> *III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e*
>
> *IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.*
>
> ***§1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do caput poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado.***
>
> *§2º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de fiscalização e consentimento relacionados ao exercício do poder de polícia não serão objeto de execução indireta."*

3.11 - A contratação de serviços técnicos especializados de TI é a forma utilizada pela Administração Pública Federal (APF) para garantir a sustentação e o provimento de serviços de TI aos seus usuários e ao público em geral. Os contratos de terceirização de TI são necessários para que os órgãos da Administração Pública obtenham os serviços com a qualidade necessária, o que requer muitas vezes um nível de especialização em determinadas áreas de conhecimento que não está disponível no seu quadro de servidores.

3.12 - A adoção de um modelo de suporte técnico centralizado em uma central de serviços faz parte das boas práticas de gestão de serviços de TI recomendadas pelo *ITIL* v4. Esse modelo possibilita a solução de dúvidas e solicitações de todos os usuários com tempestividade, padrões e, consequentemente, melhor qualidade. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no *ITIL* v4 (e versões superiores que possam surgir). O primeiro nível é o atendimento através da Central de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido, poderá ser escalado para o segundo nível de atendimento ao usuário. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é responsável pela prestação dos serviços de sustentação, gestão, instalação, configuração, atualização, manutenção e melhoria contínua da operação da infraestrutura de TI. O emprego do modelo *ITIL* em uma organização proporciona a redução de custos operacionais, já que desestimula a utilização de uma vasta equipe, privilegiando a formação de um quadro restrito e bem capacitado, de alta produtividade e custo otimizado. O modelo busca também contornar situações de paralisação de serviços de TI causados pela ocorrência de incidentes.

3.13 - O modelo definido pelo MTP possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TI do MTP.

3.14 - Salienta-se que a presente contratação irá trazer uma série de benefícios ao Ministério, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços e produtos desenvolvidos, com transferência de tecnologia ao órgão através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz. Destaca-se que o MTP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender às diretrizes do Governo Federal.

3.15 - Levando-se em consideração a quantidade de atendimentos realizados todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TI do Ministério e melhorar a qualidade dos serviços prestados aos seus usuários; de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, garantindo o pronto atendimento às demandas; torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento dos mesmos poderá trazer prejuízos à Administração Pública e à sociedade.

4. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços de TIC	Thiago de Aquino Lima

5. Necessidades de Negócio

5.1 - A solução deverá prover serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TI nos níveis 1, 2 e 3 do modelo *ITIL (Information Technology Infrastructure Library* - Guia de boas práticas em Infraestrutura de Tecnologia da Informação*)*, para atendimento das necessidades das áreas do MTP clientes da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI), compreendendo as seguintes atividades e condições gerais:

5.1.1 - Implantação e manutenção de Central de Atendimento (*Service Desk*) unificada, caracterizada como ponto de acesso único para registro, categorização, escalonamento, direcionamento e atendimento de chamados técnicos de TI;

5.1.2 - Atendimento e suporte remoto e presencial de TI aos colaboradores do MTP, no âmbito dos serviços sustentados pela DTI;

5.1.3 - Atender aos níveis mínimos diferenciados para os tipos de usuários;

5.1.4 - Atendimento via portal integrado a ferramenta *ITSM*, *chatbot,* telefone e e-mail;

5.1.5 - Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TI do ambiente computacional;

5.1.6 - Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos;

5.1.7 - A CONTRATADA deverá assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

5.1.8 - A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto desta contratação sob a sua responsabilidade técnica.

5.1.9 - Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional;

5.1.10 - Criação, verificação e manutenção de *scripts* e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista;

5.1.11 - Administração e sustentação dos *softwares* que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação;

5.1.12 - Aumento da disponibilidade dos serviços de TI, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TI, bem como à privacidade de dados pessoais;

5.1.13 - Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (*UX - User Experience*) e a privacidade e segurança da informação;

5.1.14 - Disponibilização de acesso tempestivo a informações, orientações e esclarecimentos acerca da utilização dos recursos de TI, atendendo aos princípios da transparência e segurança da informação;

5.1.15 - Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TI, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do MTP;

5.1.16 - Apoiar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TI e na prospecção de novas tecnologias;

5.1.17 - Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;

5.1.18 - Estar em conformidade com o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação, normatizado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e por sua alteração, a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022;

5.1.19 - No que tange à Segurança da Informação (SI), a CONTRATADA deverá seguir as orientações do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República (GSI/PR) aprovadas para implementação pela Coordenação de Segurança da Informação da DTI do MTP; implementar *frameworks* ou controles de SI definidos pela Coordenação de Segurança da Informação; apoiar a evolução dos mecanismos de SI; ainda, aceitar e viabilizar a execução de auditorias de SI visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

5.1.20 - Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas *ITIL* e dos processos de TI no MTP. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras.

5.1.21 - Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e *dashboards* contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento.

5.1.22 - Os diferentes perfis de supervisão/gerencia previstos deverão ser atendidos, visando uma visão melhor do atendimento contratual e consequentemente da atuação operacional da CONTRATADA.

5.2 - Os serviços deverão ser prestados considerando todas as dependências do MTP, em Brasília e nos outros estados brasileiros, conforme lista de endereços do MTP.

5.2.1 - A prestação de serviço não deve se restringir apenas às dependências atuais, devendo levar em consideração eventuais mudanças, com a criação\alteração\desativação de dependências, considerando o atendimento remoto e presencial para as novas localidades, sempre comunicando à CONTRATADA com a antecedência necessária (30 dias) para absorção das mudanças realizadas.

5.3 - Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, a CONTRATADA terá o prazo de 30 (trinta) dias para se adequar.

6. Necessidades Tecnológicas

6.1 - Requisitos de Capacitação

6.1.1 - A CONTRATADA terá no máximo 3 (três) meses, após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais requeridos. Após esse, o profissional sem as certificações da referida Área Especializada não estará mais apto a atuar na resolução dos chamados e a CONTRATADA receberá glosas contratuais por não preencher os critérios.
6.1.2 - O CONTRATANTE não custeará cursos e/ou treinamentos aos profissionais da CONTRATADA. A empresa CONTRATADA é responsável pela contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus técnicos, de modo a capacitá-los a atender as demandas atuais e futuras do CONTRATANTE, bem como às atualizações tecnológicas e/ou produtos que vierem a ser implementados durante a vigência contratual - além das qualificações técnicas mínimas já previstas;
6.1.3 - Não há requisitos específicos de capacitação aos usuários, entretanto, a CONTRATADA promover a divulgação periódica (ou quando solicitado) de informações relativas a acesso, triagem, avaliação e consulta, por meio de publicações ou e-mails institucionais, que contenham orientações didáticas e de linguagem simples, tais como cartilhas, *checklists* e passo a passos.

6.2 - Requisitos de Manutenção

6.2.1 - Considera-se como requisitos a manutenção contínua ao longo de todo o contrato:

6.2.1.1 - O devido provimento, customização e configuração pela CONTRATADA do sistema de controle de chamados *ITSM - IT Service Management* (GSTI - Sistema de Gerenciamento de Serviços de) em produção, ou que venha a ser, no ambiente do requisitante. Tais atividades serão solicitadas mediante simples abertura de chamados (por demanda) ou por meio de planos de melhoria ou evolução contínuas gerenciados pelos, considerando os requisitos e especificações definidos.
6.2.1.2 - Das capacidades técnicas e da experiência dos profissionais necessárias ao bom desempenho destas atividades; e
6.2.1.3 - Das evoluções das versões de todos os *softwares* do ambiente computacional nos prazos definidos pelos processos internos do CONTRATANTE, encaminhadas as questões referentes a licenciamento, quando for o caso, ao CONTRATANTE para tratamento;

6.2.2 - Em caso de chamados relacionados às manutenções preventivas, corretivas, evolutivas e adaptativas relacionadas aos serviços\equipamentos*softwares* da Infraestrutura de TI do MTP (e não ao desenvolvimento de *software*), serão observados os Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs).

6.3 - Requisitos Temporais

6.3.1 - O atendimento do serviço de suporte técnico deverá ser prestado em horário comercial e em dias úteis, estabelecendo aqui como sendo de segunda a sexta-feira, das 7:30 (sete e meia) da manhã às 20:30 (oito horas e meia), excetuando-se os feriados nacionais.

6.3.2 - Caso necessário, o suporte técnico deverá ser prestado nas dependências do CONTRATANTE, na modalidade *on-site*, sem ônus adicional ao CONTRATANTE. Em casos de mudanças programadas, elas poderão ocorrer em feriados ou no final de semana, desde que acordadas previamente com a CONTRATADA.

6.3.3 - O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer a partir do fim da vigência do contrato atual de suporte técnico de TI e a transferência de conhecimento deverá começar 30 (trinta) dias antes do fim das vigências dos contratos que estão sendo executados, sendo este o Período de Transição Operacional (PTO).

6.3.4 - Considerando que os serviços possuem complexidade elevada, demandando certo tempo para implantação integral e amadurecimento dos processos e mecanismos de atendimento, monitoramento e maturidade, o ciclo de vida da solução deve compreender um período mínimo de 20 (vinte) meses.

6.3.5 - A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos neste documento, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSEs).

6.3.6 - A CONTRATADA deverá respeitar os prazos estabelecidos de deslocamento para atendimento de Nível 2 (N2), quando a unidade não possuir técnico N2 presencialmente, sendo proibida de pausar o tempo de atendimento do chamado por motivo de deslocamento do profissional até o local de atendimento.

6.3.7 - A CONTRATADA deverá entregar relatório mensal com todos os chamados pausados e suas respectivas justificativas.

6.4 - Requisitos de Arquitetura Tecnológica

6.4.1 - Para abertura, controle e gerenciamento de demandas, chamados técnicos ou *tickets* de atendimento será utilizada ferramenta *ITSM* em produção ou que venha a ser implantada nos ambientes do MTP.

6.4.2 - A ferramenta *ITSM* deverá estar instalada na infraestrutura de TI da CONTRATANTE (*on premises*).

6.4.3 - Os perfis técnicos definidos atuarão considerando os elementos da infraestrutura de TI do MTP que se encontram no **ANEXO I - PARQUE TECNOLÓGICO**. Ainda, as evoluções tecnológicas relacionadas à (1) infraestrutura de TI e (2) à manutenção de infraestrutura relacionada ao desenvolvimento de sistemas do MTP deverão ser absorvidas pela CONTRATADA, habilitando seus gestores e técnicos para atuação nas tecnologias futuras que porventura forem operacionalizadas no MTP ou necessárias para atendimento das necessidades institucionais.

6.5 - Requisitos de Projeto e Implementação

6.5.1 - Todos os processos que envolvem a TI, sejam negociais ou da própria TI, serão objeto de análise para automação. A princípio, será exigida a automação dos seguintes serviços\processos dentro da ferramenta de *ITSM* para serem entregues em até 4 (quatro) meses após a assinatura do contrato, com a previsão de glosa de 5% (cinto por cento) mensal para cada mês, em caso de descumprimento:

6.5.1.1 - Concessão e revogação da licença Adobe: implantação da integração do *AD (Active Directory)* com o serviço que deverá ser implementado pela CONTRATADA de criação da automação de gestão de usuário e do *AD* com a ferramenta da ADOBE. Será permitida a concessão da licença Adobe via plataforma de gestão de usuário e de forma automatizada o *AD* inserirá na plataforma da ADOBE a licença ao usuário. Na revogação da licença, de forma automatizada, quando um usuário se desligar do MTP, a licença dele deverá ser removida de forma automática, também através da integração: da plataforma de gestão de usuário, *AD* e a plataforma Adobe. Esse item utilizará filas de atendimentos para os chamados.

6.5.1.2 - Transferência de carga patrimonial: serviço se divide em **solicitação** e **devolução** de equipamentos de TI. Na solicitação, o usuário abre um chamado solicitando equipamentos de TI, a fila da área de TI verifica a disponibilidade e faz a indicação detalhada dos equipamentos (os tipos e quantitativos dos equipamentos deverão ser armazenados dentro do próprio sistema). Após a indicação, o chamado vai para a fila do setor de patrimônio e do solicitante para realização da assinatura do TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BEM. Após a assinatura do solicitante, o setor de patrimônio efetua a entrega dos bens. Este processo se utilizará de filas de atendimento para os chamados. Na devolução de bens de TI, o usuário realiza o chamado de devolução dos bens, a CONTRATADA realiza o atendimento e a criação do laudo técnico, e repassa o chamado para a área de patrimônio efetuar o recolhimento do bem e alterar o TERMO DE RESPONSABILIDADE DE BEM para a carga do setor de patrimônio.

6.5.1.3 - Solicitação de homologação de novos *softwares*: quando o *software* precisar de homologação ou aprovação para instalação, o usuário deve solicitar a homologação de acordo com o *software*. Se *software* se constituir como ferramenta do dia a dia, para instalação em equipamentos *Desktop*, a equipe de serviços será responsável pela aprovação; se o *software* for de segurança ou de virtualização de sistemas operacionais, a equipe de segurança será responsável pela aprovação; e se o *software* for de desenvolvimento de sistemas, a equipe de desenvolvimento que será responsável pela aprovação. Após essa aprovação preliminar pela CONTRATANTE, a CONTRATADA efetuará todos os testes de segurança necessários para que a solução não afete o desempenho da rede de computadores ou dos *Desktops*. Esse item utilizará de filas de atendimentos para os chamados.

6.5.1.4 - Alteração de senha de terceiros: usuário preenche a alteração de senha de e-mail de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um link para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

6.5.1.5 - Compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros: usuário preenche o compartilhamento de agenda (*outlook*) de terceiros e o ponto focal autoriza. Após preencher o formulário será enviado um *link* para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

6.5.1.6 - Acesso a *drive* em nuvem: armazenamento em nuvem é uma tecnologia que permite guardar dados na internet através de um servidor *online* sempre disponível. Nele, o usuário pode armazenar arquivos, documentos e outras informações sem precisar de um *HD* no seu computador. Ex.: *Google Drive*, *Dropbox*, *One Drive,* entre outros. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Após preencher o formulário, será enviado um *link* para a aprovação ao e-mail do ponto focal.

6.5.1.7 - Criação de Acesso (*Login* / caixa de e-mail corporativa): criação ou reativação de *login* de rede e caixa de e-mail para acesso à Rede. A solicitação poderá ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável pela aprovação da criação de acesso dos usuários da sua diretoria. O Ponto Focal realizará a aprovação na plataforma de gestão de usuários implementada pela CONTRATADA. Após essa aprovação, será enviado os dados para o e-mail pessoal do novo usuário com o login, senha provisória e o endereço do e-mail.

6.5.1.8 - Permissão de acesso a pasta de rede: o serviço é de permissão de acesso às pastas de rede de uma determinada unidade cadastrada no Servidor de Arquivos. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. O ponto focal será responsável por aprovar a permissão de acesso a pasta de rede.

6.5.1.9 - Criação/revogação de regra de *firewall*: As regras de *firewall* definem que tipo de tráfego Internet é permitido ou bloqueado. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Uma regra de *firewall* pode ser aplicada ao tráfego da Internet para o computador (de entrada) e ao tráfego do computador para a Internet (de saída). Uma regra também pode ser aplicada nas duas direções ao mesmo tempo. A solicitação pode ser realizada por todos os colaboradores. Solicitação irá para a fila da equipe de segurança para aprovação.

6.5.2 - Aos 90 (noventa) dias da assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá mostrar a evolução do cumprimento da implementação dos processos automatizados propostos, mostrando as atividades que ainda restam para serem executadas nos últimos 30 dias (trinta) dias dos 4 meses previstos. Caso se evidencie que a CONTRATADA não atenderá os prazos propostos, deverá haver fundamentação por meio de justificativas da CONTRATADA a serem avaliadas pela CONTRATANTE. Caso a CONTRATANTE não aprove as justificativas, serão aplicadas as glosas previstas.

6.5.2.1 - Os tempos de implementação dos processos de automatização poderão ser dilatados além dos 4 (quatro) meses iniciais em caso de determinação pela CONTRATANTE que registrará as razões e motivações para isso em Relatório de Fiscalização Técnica mensal.

6.5.3 - Outros processos, fluxos e atividades que forem sendo identificados ao longo da execução contratual serão objeto de projetos para automação de serviços.

6.6 - Requisitos de Implantação

6.6.1 - A implantação da Central de Serviço, a preparação do *ITSM* e demais serviços envolvidos deverão ser objeto de projeto específico e deverão estar plenamente disponíveis e operacionais quando do início da prestação dos serviços. A transferência inicial de conhecimento dar-se-á pela disponibilização da base da atual ferramenta *ITSM* em execução, das bases de conhecimento do CONTRATANTE relacionadas ao objeto contratual à CONTRATADA (caso seja possível) e realização de reuniões de esclarecimentos quando necessárias.

6.6.2 - Toda implantação de novas versões de produtos e serviços deverá seguir plano e cronograma previamente elaborados pela CONTRATADA e aprovados pelas áreas competentes do MTP, de acordo com as práticas *ITIL*, bem como por meio de processo de Gerenciamento de Mudanças (com aprovação dos respectivos responsáveis).

6.6.3 - O Período de Transição Operacional (PTO) se constituirá, desta forma, como um período de absorção de conhecimentos pela nova CONTRATADA, e não gerará ônus financeiros à CONTRATANTE. Apenas a partir da efetiva execução dos serviços, pós-PTO e encerramento dos contratos vigentes com as empresas que prestação os serviços de sustentação de infraestrutura e atendimento a usuários, que a CONTRATANTE abrirá Ordem de Serviço (OS) para execução do objeto e a aferição dos indicadores previstos neste TR.

6.6.3.1 - Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento da forma e metodologia de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo ao negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços dos contratos que virão a ser substituídos.

6.6.3.2 - Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de toda infraestrutura de TI da Diretoria de TI do MTP e das demais unidades, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

6.6.3.3 - A empresa passará os 30 (trinta) primeiros dias em transferência de conhecimento, sendo que a partir a efetiva execução dos serviços, todos os níveis mínimos serão aferidos e contabilizarão para glosa.

6.7 - Requisitos de Garantia e Manutenção

6.7.1 - Todos os chamados ou *tickets* registrados no *ITSM* deverão possuir prazo de garantia, com possibilidade de reabertura por parte do usuário em caso de insatisfação com a solução aplicada, a contar de seu atendimento (solução). Todos os prazos relativos aos níveis de serviços deverão incidir novamente nos chamados de garantia (reabertos) como se fossem novos.

6.7.2 - Fornecer garantia de todos os serviços executados durante toda a vigência contratual, e durante 90 (noventa) dias após eventual rescisão contratual, seja ela unilateral ou bilateral.

6.8 - Requisitos de Metodologia de Trabalho

6.8.1 - A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos

padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.

6.8.2 - A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE, considerando a utilização das Bases de Conhecimento para o registro das soluções empregadas e para a consulta no atendimento aos vários tipos de chamados.

6.8.3 - Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI (*ITSM*), *chatbot*, telefone 0800 para a Central de Atendimento ou ainda via encaminhamento de e-mail.

6.8.4 - Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TI impactados pela atividade.

6.8.5 - Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TI, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TI.

6.8.6 - Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/*softwares* e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a forma de documentação definidos pelo CONTRATANTE.

6.8.7 - Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como *COBIT 2019* e *ITIL v4* ou versões superiores de ambos os modelos de referência.

6.8.8 - A execução dos serviços observará a estrutura de categorias de serviços nos termos da Portaria SGD /ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas alterações.

6.8.9 - Ainda, deverão ser seguidas as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL 4, a saber:

6.8.9.1 - Práticas gerais de gerenciamento:

- Gerenciamento da estratégia;
- Gerenciamento do portfólio;
- Gestão da arquitetura;
- Gerenciamento financeiro dos serviços;
- Gerenciamento de talento e força de trabalho;
- Melhoria contínua;
- Medição e reporte;
- Gerenciamento de riscos;
- Gerenciamento da segurança da informação;
- Gerenciamento do conhecimento;
- Gerenciamento de mudança organizacional;
- Gerenciamento de projetos;
- Gerenciamento de relacionamento;
- Gerenciamento de fornecedor;

6.8.9.2 - Práticas de gerenciamento de serviços:

- Análise de negócio;
- Gerenciamento do catálogo de serviços;
- Desenho de serviço;
- Gerenciamento de nível de serviço;
- Gerenciamento de disponibilidade;
- Gerenciamento de capacidade e desempenho;
- Gerenciamento de continuidade de serviço;
- Monitoramento e gerenciamento de evento;
- Central de serviço;
- Gerenciamento de incidente;
- Gerenciamento de requisição de serviço;
- Gerenciamento de problema;
- Gerenciamento de liberação;
- Habilitação de mudança (ou controle de alteração);
- Validação e teste de serviço;
- Gerenciamento de configuração de serviço;
- Gerenciamento de ativos de TI;

6.8.9.3 - Práticas de gerenciamento técnico:

- Gerenciamento de implantação;
- Gerenciamento de infraestrutura e plataforma;
- Desenvolvimento e gerenciamento de *software*.

6.8.10 - Serão empregados na execução dos serviços conceitos de *DevOps* e *DevSecOps*, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente do MTP, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- Controle de versão;
- Integração contínua;
- Testes contínuos;
- Gerenciamento de configuração e *deployment;*
- Monitoramento contínuo;
- Conteinerização;
- Orquestração;
- Segurança integrada; e
- Gerenciamento integrado de demandas.

6.8.11 - Assegurar que sejam aplicadas as boas práticas do *COBIT* 2019 ou versões superiores, e os normativos da família *ISO/IEC* 27000, em especial, quanto às normas *ABNT NBR ISO/IEC* 27001:2013; 27002:2013; e, 27005:2019 (Gestão de Riscos Cibernéticos);

6.8.12 - Aplicar as práticas de infraestrutura ágil em conjunto com as práticas do *DevOps*, buscando sempre automatizar os procedimentos, realizar testes, controlar versões, definir e controlar *pipelines*, e realizar monitoramento contínuo em busca de melhorias;

6.8.13 - Para fins deste TR, o termo "*DevOps*" será utilizado para demonstrar não só a filosofia padrão *DevOps*, mas também abrangerá práticas de segurança da informação, ou seja, o termo *DevOps* se refere ao "*DevSecOps*", incluindo a camada de segurança (Sec);

6.8.14 - O CONTRATANTE poderá alterar processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização, cabendo à CONTRATADA se adaptar de acordo;

6.8.15 - Alterações que possam impactar a rotina de trabalho serão acompanhadas de um período de adaptação de 90 (noventa) dias pela CONTRATADA, desde que seja previamente acordado junto ao CONTRATANTE;

6.8.16 - O período de adaptação não se aplica a processos, metodologias, procedimentos, normativos, ferramentas e quaisquer outros mecanismos de padronização implementados pela própria CONTRATADA.

6.9 - Requisitos de Segurança da Informação

6.9.1 - Observar conformidade com o seguinte arcabouço legislativo:

6.9.1.1 - Decreto nº 9.637, de 26 de dezembro de 2018 - Institui a Política Nacional de Segurança da Informação;

6.9.1.2 - Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 1, de 27 de maio de 2020 e suas normas complementares - Dispõe sobre a Estrutura de Gestão da Segurança da Informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

6.9.1.3 - Instrução Normativa (IN) GSI/PR nº 3, de 28 de maio de 2021 e suas normas complementares - Dispõe sobre os processos relacionados à gestão de segurança da informação nos órgãos e nas entidades da Administração Pública Federal;

6.9.1.4 - Norma Complementar (NC) nº 05/IN01/DSIC/GSIPR- Disciplina a criação de Equipes de Tratamento e Respostas a Incidentes em Redes Computacionais - ETIR nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

6.9.1.5 - Norma Complementar (NC) nº 08/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para Gerenciamento de Incidentes em Redes Computacionais nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal;

6.9.1.6 - Norma Complementar (NC) nº 09/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 02) Estabelece orientações específicas para o uso de recursos criptográficos em Segurança da Informação e Comunicações, nos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta;

6.9.1.7 - Norma Complementar (NC) nº 12/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece diretrizes e orientações básicas para o uso de dispositivos móveis nos aspectos referentes à Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

6.9.1.8 - Norma Complementar (NC) nº 17/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece Diretrizes nos contextos de atuação e adequações para Profissionais da Área de Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).

6.9.1.9 - Norma Complementar (NC) nº 18/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para as Atividades de Ensino em Segurança da Informação e Comunicações (SIC) nos Órgãos e Entidades da Administração Pública Federal (APF).

6.9.1.10 - Norma Complementar (NC) nº 20/IN01/DSIC/GSIPR - (Revisão 01) Estabelece as Diretrizes de Segurança da Informação e Comunicações para Instituição do Processo de Tratamento da Informação nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal (APF), direta e indireta.

6.9.1.11 - Norma Complementar (NC) nº 21/IN01/DSIC/GSIPR - Estabelece as Diretrizes para o Registro de Eventos, Coleta e Preservação de Evidências de Incidentes de Segurança em Redes nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, direta e indireta.

6.9.1.12 - Norma Complementar (NC) nº 01/IN02/NSC/GSIPR - Disciplina o Credenciamento de Segurança de Pessoas Naturais, Órgãos e Entidades Públicas e Privadas para o Tratamento de Informações Classificadas.

6.9.2 - Observar as recomendações das normas ABNT aplicáveis à Segurança da Informação (SI):

6.9.2.1 - ABNT NBR ISO 22301:2013 - Sistemas de gestão de continuidade de negócios;

6.9.2.2 - ABNT NBR ISO 22313:2015 - Orientações para uso da NBR 22301, no que tange à segurança e resiliência;

6.9.2.3 - ABNT NBR ISO 27031:2015 - Diretrizes para a prontidão e continuidade dos negócios de tecnologia da informação;

6.9.2.4 - ABNT NBR ISO 23081-1:2019 - Metadados para documentos de arquivo;

6.9.2.5 - ABNT NBR ISO/IEC 27037:2012 - Diretrizes para identificação, coleta, aquisição e preservação de evidência digital;

6.9.2.6 - ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 - Código de prática para controles de segurança da informação;

6.9.2.7 - ABNT NBR ISO/IEC 27014:2013 - Governança de segurança da informação;

6.9.2.8 - ABNT NBR 16167:2013 - Diretrizes para classificação, rotulação e tratamento da informação;

6.9.2.9 - ABNT NBR ISO/IEC 27017:2016 - Código de prática para controles de segurança da informação com base ABNT NBR ISO/IEC 27002, para serviços em nuvem;

6.9.3 - Obedecer à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, considerando, principalmente:

[...]

art. 7º - O tratamento de dados pessoais somente poderá ser realizado nas seguintes hipóteses:

[...]

III - pela administração pública, para o tratamento e uso compartilhado de dados necessários à execução de políticas públicas previstas em leis e regulamentos ou respaldadas em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, observadas as disposições do Capítulo IV desta Lei;

[...]

art. 26 - O uso compartilhado de dados pessoais pelo Poder Público deve atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas e atribuição legal pelos órgãos e pelas entidades públicas, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º desta Lei.

§ 1º É vedado ao Poder Público transferir a entidades privadas dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:

[...]

IV - quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada em contratos, convênios ou instrumentos.

[...]

§ 2º Os contratos e convênios de que trata o § 1º deste artigo deverão ser comunicados à autoridade nacional.

[...]

6.9.4 - O processo de entrega de serviço deverá passar pelos processos ciclo de vida de desenvolvimento seguro;

6.9.5 - A CONTRATADA deve utilizar o conceito de *security by design* em todo o ciclo de vida da entrega de soluções;

6.9.6 - A CONTRATADA não pode obter, capturar, copiar ou transferir qualquer tipo informação de propriedade da CONTRATANTE, sem autorização;

6.9.7 - A CONTRATADA deverá assinar Termo de Confidencialidade e seus funcionários alocados na prestação de serviços, o Termo de Ciência, conforme modelos disponibilizados pelo CONTRATANTE;

6.9.8 - A CONTRATADA deverá submeter-se aos procedimentos contidos nas normas de segurança corporativa do Ministério do Trabalho e Previdência e da Administração Pública em todos os eventos em que for necessária a presença de seus prepostos e/ou funcionários nas dependências do órgão;

6.9.9 - A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do CONTRATANTE;

6.9.10 - A CONTRATADA deverá identificar qualquer equipamento de sua propriedade que venha a ser instalado nas dependências do CONTRATANTE, utilizando placas de controle patrimonial, selos de segurança etc;

6.9.11 - A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução do objeto, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

6.9.12 - A CONTRATADA deverá seguir a Política de Segurança da Informação (POSIN) do MTP, quando esta for formalizada.

6.9.13 - A CONTRATADA deverá realizar processo de gestão de riscos de Segurança da Informação (SI), informando-os nos relatórios mensais à CONTRATANTE.

6.9.14 - A CONTRATADA deverá implementar processos de trabalho nos equipamentos e *softwares* que possibilitem a rastreabilidade das ações dos seus empregados, bem como das ações dos colaboradores (servidores e terceiros) do CONTRATANTE, por meio de trilhas de auditoria de SI.

6.9.15 - A CONTRATADA deverá atuar na homologação dos *softwares* utilizados no âmbito do MTP, de forma a garantir que são seguros e não oferecem riscos à infraestrutura de redes e de TI do MTP.

6.10 - Requisitos de Experiência Profissional, de Formação Acadêmica e Perfis Profissionais

6.10.1 - Após a avaliação das alternativas (cenários) de contratação, os elementos de experiência profissional, formação acadêmica e perfis profissionais foram transferidos para o item 13 - Descrição da solução de TI a ser contratada, para evitar redundância de informações neste ETP.

7. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

7.1 - Requisitos Legais

7.1.1 - Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993 e alterações: institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

7.1.2 - Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002: institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

7.1.3 - Decreto nº 10.024, de 20 de setembro de 2019: regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

7.1.4 - Decreto nº 3.722, de 9 de janeiro de 2001 e alterações: dispõe sobre o Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF;

7.1.5 - Instrução Normativa (IN) SLTI/MPOG nº 3, de 26 de abril de 2018: estabelece regras de funcionamento do Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – Sicaf, no âmbito do Poder Executivo Federal;

7.1.6 - Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;

7.1.7 - Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991: dispõe sobre a capacitação e competitividade do setor de informática e automação, e dá outras providências;

7.1.8 - Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006 estabelece normas gerais relativas ao tratamento diferenciado e favorecido a ser dispensado às microempresas e empresas de pequeno porte no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;

7.1.9 - Nota Técnica (NT) nº 02/2008 - SEFTI/TCU: estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação;

7.1.10 - Portaria nº 20, de 14 de junho de 2016: dispõe sobre orientações para contratação de soluções de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências;

7.1.11 - Instrução Normativa (IN) SGD/ME nº 2, de 04 de abril de 2019: normas para Contratação de Soluções de TIC pelos órgãos integrantes do SISP;

7.1.12 - Instrução Normativa (IN) SGD/ME nº 1, de 04 de abril de 2019: dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação – SISP do Poder Executivo Federal;

7.1.13 - Catálogo de Soluções de TIC com Condições Padronizadas: elaborado pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Economia, na data de 27/09/2019;

7.1.14 - Instrução Normativa (IN) ME nº 73, de 05 de agosto de 2020: dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

7.1.15 - Instrução Normativa (IN) MPDG, nº 5, de 26 de maio de 2017: dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

7.1.16 - Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e sua alteração, a Portaria SGD/ME nº 4.668, de 23 de maio de 2022;

7.1.17 - Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

7.1.18 - Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

7.1.19 - Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; e

7.1.20 - Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

7.2 - Requisitos de Segurança e Privacidade

7.2.1 - ABNT NBR 11515:2007 - Guia de práticas para segurança física, relativas ao armazenamento de dados;

7.2.2 - A CONTRATADA deverá exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências do CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação;

7.2.3 - A CONTRATADA não poderá se utilizar da presente contratação para obter qualquer acesso não autorizado às informações de propriedade do MTP;

7.2.4 - A solução e os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão atender plenamente às seguintes condições:

7.2.4.1 - Requisitos de segurança e procedimentos definidos para o acesso às dependências do Ministério, bem como requisitos de segurança da informação e de vedação de acesso e divulgação, conforme se aplique, a informações classificadas e privadas, e ainda a informações privilegiadas, isto é, aquelas que por qualquer motivo possam vir a representar vantagem mercantil competitiva;

7.2.4.2 - Sigilo sobre iniciativas, projetos, decisões, dados e qualquer outro tipo de informação sensível de que venham a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo divulgá-las ou utilizá-las, durante a execução dos serviços e mesmo após seu encerramento, sem a expressa autorização do Ministério;

7.2.4.3 - Deverão ser observados os requisitos de Segurança da Informação e Privacidade (SIP) de dados pessoais, nos termos definidos nas demais seções deste TR e seus apêndices, bem como possíveis exigências ulteriores, baseados no “Guia de Requisitos e de Obrigações quanto a Segurança da Informação e Privacidade” publicado pela SGD/ME, e suas eventuais atualizações, tendo em conta os princípios da razoabilidade e interesse público.

7.3 - Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

7.3.1 - Durante a execução de tarefas no ambiente do Ministério ou das demais instituições públicas envolvidas e durante reuniões de trabalho, sejam presenciais ou remotas, os profissionais envolvidos na sua operacionalização deverão observar, no trato com os servidores e o público em geral, a urbanidade e os bons costumes de comportamento, tais como: asseio, pontualidade, cooperação, respeito mútuo, discrição e zelo com o patrimônio público.

7.3.2 - Deverão ainda portar identificação pessoal, caso se aplique, de acordo com as normas internas do órgão.

7.3.3 - Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela CONTRATADA deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.

7.3.4 - A CONTRATADA deverá providenciar a logística reversa de produtos e equipamentos sob sua responsabilidade, observando as normas específicas vigentes para a destinação final, inclusive para descarte de peças defeituosas e embalagens dos produtos utilizados, inclusive:

7.3.4.1 - Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 - Política Nacional de Resíduos Sólidos;

7.3.4.2 - Decreto nº 10.936, de 12 de janeiro de 2022 - Regulamenta a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos;

7.3.4.3 - Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012; e

7.3.4.4 - Instrução Normativa (IN) SLTI/MP nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

7.3.5 - Considerando o Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012, que regulamentou o art. 3º, “caput”, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010 e a Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, para a presente contratação, aplicar-se-ão os seguintes critérios de sustentabilidade ambiental:

7.3.5.1 - Utilização de tecnologias de virtualização, as quais podem ser definidas como soluções computacionais que permitem a execução de vários sistemas operacionais e seus respectivos *softwares* a partir de uma única máquina física ou mesmo maior utilização de um equipamento físico

em sua divisão lógica virtual em várias unidades. Como benefícios da virtualização podem ser citados o melhor aproveitamento da infraestrutura existente, a redução no consumo de energia elétrica, diminuição na geração de lixo eletrônico e menor emissão de carbono;

7.3.5.2 - Adotar processos administrativos na sua forma eletrônica, utilizando *softwares* aplicativos. Os documentos deverão ser gerados e mantidos em sua forma digital e, com o objetivo de garantir a integridade dos mesmos, nestes deverão ser utilizados recursos tecnológicos de segurança da informação. O objetivo da referida adoção é reduzir o número de cópias e impressões em papel;

7.3.5.3 - Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

7.3.6 - A CONTRATADA deverá instruir e sensibilizar os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE;

7.3.7 - As trocas de informações administrativas e de faturamento ocorrerão por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) do MTP ou outro *software* de Gestão Eletrônica de Documentos (GED) que possa vir a substituir o SEI futuramente.

7.3.8 - Considerando as orientações contidas no "Guia Nacional de Licitações Sustentáveis" da Advocacia-Geral da União - AGU, destaca-se que não há obrigações adicionais que mereçam destaque.

8. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

8 - Forma de cálculo para obtenção dos quantitativos estimados

8.1 - A definição do quantitativo estimado de recursos para o correto atendimento da necessidade do MTP segue o modelo proposto pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações, considerando como insumos de informação:

8.1.1 - Análise dos quantitativos de profissionais nos contratos vigentes: nº 07/2018 (Atendimento a Usuários - Níveis 1 e 2, firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA) e nº 31/2018 (Atendimento a Usuários - Nível 3, firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A);

8.1.2 - Levantamento do parque tecnológico do MTP, contemplando as informações de ativos na infraestrutura de TI do órgão, bem como principais serviços que são hospedados e tecnologias em uso;

8.1.3 - Levantamento do histórico de chamados realizados pelos níveis N1, N2 e N3;

8.1.4 - Levantamento dos endereços das unidades do MTP;

8.1.5 - Aspectos relacionados à prestação do serviço de sustentação de infraestrutura de TI no MTP que precisam ser melhorados.

8.1.6 - Os perfis existentes na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021 e suas alterações, que foram compatibilizados para atendimento da necessidade institucional, bem como a experiência necessária, conjunto de atribuições e certificações visando a correta execução dos serviços, bem como sua maior qualidade.

8.2 - O levantamento do quantitativo de técnicos N1 e N2, atuantes pelo contrato nº 07/2018, foi registrado nas **TABELAS 1 (de forma discriminada)** e **2 (de forma sintética)** abaixo, para o período de 01/08/2021 a 01/09/2022:

UNIDADES	ATENDIMENTOS PRESENCIAIS	ATENDIMENTOS REMOTOS	TOTAL DE CHAMADOS	QUANT. DE TÉCNICOS
AC	1491	9	1500	3

AL	2988	411	3399	2
AM	1068	54	1122	2
AP	1398	6	1404	2
BA	1059	300	1359	3
CE	2034	156	2190	3
DF Sede	30939	501	31440	6
DF SRTE	3813	45	3858	1
ES	873	114	987	3
GO	1737	81	1818	3
MA	3351	75	3426	3
MG	4980	894	5874	4
MS	1575	210	1785	3
MT	45	36	81	2
PA	1716	66	1782	3
PB	801	36	837	3
PE	870	147	1017	2
PI	273	6	279	2
PI Parnaíba	171	0	171	1
PR	1539	339	1878	2
RJ	3660	156	3816	4
RN	1485	123	1608	3
RO	489	15	504	2
RR	1329	69	1398	2
RS	2352	942	3294	2
SC	2637	72	2709	2
SE	1458	57	1515	2
SP	3333	327	3660	4
SP Campinas	819	45	864	1
SP Ribeirão	417	1041	1458	1
TO	1389	39	1428	2
N1 - Suporte	4017	4623	8640	4

TABELA 1 - Quantitativo discriminado de chamados e quantidade de técnicos alocados para N1 (Última linha da tabela) e N2 (todas as outras linhas da tabela)

TÉCNICOS N1	4
TÉCNICOS N2	78
TOTAL	**82**

TABELA 2 - Síntese do quantitativo de Técnicos N1 e N2 no contrato nº 07/2018 - DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA

8.3 - Atualmente, o contrato nº 31/2018 possui um quantitativo de técnicos que realizam várias funções compartilhadas, perpassando áreas especializadas distintas, que porventura tenham correlação. No levantamento do quantitativo de técnicos N3, atuantes pelo contrato nº 31/2018, foi registrado na

TABELA 3 abaixo, o quantitativo de chamados; e de técnicos que atuam nas respectivas áreas do contrato em questão, para o período de 01/08/2021 a 01/09/2022:

UNIDADES E NÍVEIS DE ATENDIMENTO	MÉTODO DE RESOLUÇÃO (PRESENCIAL)	MÉTODO DE RESOLUÇÃO (REMOTO)	TOTAL DE CHAMADOS	QUANT. DE TÉCNICOS
Gerenciamento de Domínio	3	3	6	6
Windows	525	30.693	31.218	
Gerenciamento de Rede	3.903	3.489	7.392	3
Segurança da Informação	12	474	486	
Monitoramento e Gerenciamento Datacenter	1.884	4.500	6.384	15
Suporte Datacenter	0	6	6	
Servidores e Virtualização	99	177	276	2
Suporte Sistemas/Produção	6	0	6	
Suporte a Banco de Dados	33	1.089	1.122	2
			TOTAL	**28**

TABELA 3 - Discriminação e total de técnicos (sem compartilhamento de funções) associados ao Nível 3, do contrato nº 31/2018 firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A.

8.4 - Dessa forma, o quantitativo total de profissionais associados aos contratos nº 07/2018 e 31/2018 está representado na **TABELA 4** abaixo:

TÉCNICOS N1 e N2	82
TÉCNICOS N3	28
TOTAL	**110**

TABELA 4 - Quantitativo total de profissionais associados aos contratos nº 07/2018 e 31/2018.

8.5 - A partir do levantamento dos profissionais existentes nos contratos atuais e no volume de serviços, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado, e com base nos perfis existentes na Portaria nº 6.432 de 15 de junho de 2021 e alterações, foi elaborada a **TABELA 5** abaixo, contendo as áreas de atuação propostas para esta contratação, com base nas necessidades institucionais do MTP:

ÁREA ESPECIALIZADA	FUNÇÃO	CBO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	PERFIS ASSOCIADOS (PORTARIA)	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	QTD. (Q)

Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 1	3172-10	TECSUP-03	R$ 2.635,52	10
Supervisão ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	1
Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 2	3132-20	TECMAN-03	R$ 2.670,74	70
Supervisão ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	5
Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4
			ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1
Serviços *Microsoft*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	3
Serviços de Banco de Dados	Administrador de banco de dados	2123-5	ABD-02	R$ 6.506,01	3
		2123-5	ABD-03	R$ 9.929,10	1
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados	2124-10, 2123-10	ARED-02	R$ 4.897,29	4
		2124-10, 2123-10	ARED-03	R$ 7.105,84	1
Serviços de Segurança de TI	Administrador em segurança da informação	2123-20	ASEG-02	R$ 7.257,31	5
	Gerente de segurança da Informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4
		2124-20	ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de sistemas operacionais	2123-15	ASO-02	R$ 4.787,76	4
		2123-15	ASO-03	R$ 8.341,05	1

Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	2
Infraestrutura Física de *Data Center*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1
	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2
Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1
		2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1
Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1
QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS (N1 E N2)					**86**
QUANTITATIVO DE PROFISSIONAIS (N3)					**44**
QUANTITATIVO TOTAL DE PROFISSIONAIS					**130**

TABELA 5 - Quantitativo estimado de profissionais para a contratação atual, considerando atendimento da necessidade do MTP.

8.6 - O quantitativo estimado de 130 profissionais para a nova contratação representa um aumento de 18,18% em relação ao número obtido de 110 profissionais da soma dos quantitativos dos contratos nº 07 /2018 e 31/2018.

8.7 - O aumento representa uma estratégia da equipe da DTI do MTP para acrescentar quantitativo maior de perfis de supervisão e gerenciamento visando uma compreensão maior dos chamados, do atendimento, em um nível mais tático/estratégico. Como o contrato possui abrangência nacional, a existência de quantitativo maior de supervisores N2, por exemplo, se faz essencial para acompanhamento das necessidades das unidades em todos os estados de presença do MTP.

8.8 - Além disso, observa-se que os técnicos N3 da atual CONTRATADA de infraestrutura estão sobrecarregados, a prestação de serviço não ocorre com a qualidade e tempestividade almejada para um órgão do porte do MTP, de forma que foram acrescidos os perfis em torres mais estratégicas.

8.8 - A estimativa considerou a maior parte dos perfis como "plenos", tendo em vista que o MTP é um órgão que possui serviços e sistemas críticos para a população brasileira, evitando também a rotatividade por estimar valores mais abaixo do mercado como o dos cargos "júniores" previstos na Portaria 6.432.

8.9 - A ênfase no quantitativo previsto para algumas áreas tais como Segurança da Informação, Serviços de Suporte às Aplicações, Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores demonstra a preocupação pela melhoria do atendimento e na qualidade de serviços desempenhados nessas áreas, visando aumento da maturidade institucional, principalmente nos controles e práticas relacionadas à Segurança da Informação.

8.9.1 - No que se refere à área de Segurança da Informação, observa-se um cenário de crescentes e complexos ataques cibernéticos a órgãos do governo e empresas privadas prestadoras de serviços, bem como a elevada interdependência das tecnologias da informação gerenciadas pela DTI. Este cenário ilustra a importância da informação vista como ativo, devendo-se prezar pela sua disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade, uma vez que os prejuízos causados por informações adulteradas, indisponíveis ou sob a tutela de pessoas não autorizadas são imensuráveis e podem comprometer de forma considerável não só a imagem do órgão, como seus processos organizacionais e estratégicos.

8.9.2 - Destaca-se, portanto, a necessidade de serem realizadas análises, adequações e implementações de controles de frameworks de Segurança da Informação no ambiente computacional do MTP, nem como recomendações da SGD/ME e de órgãos de controle.

8.9.3 - Nesse sentido, a presente contratação comporta o acréscimo de profissionais relacionados à essa área de sustentação de infraestrutura.

8.10 - Integram esse estudo os anexos:

8.10.1 - **ANEXO I - DO PARQUE TECNOLÓGICO**, contendo quantitativos de chamados, informações sobre os ativos do MTP, serviços e catálogo de serviços;

8.10.2 - **ANEXO II - ENDEREÇOS DO MTP**, contendo os endereços das unidades do MTP inicialmente abrangidas pela contratação.

9. Levantamento de soluções

9.1 - CENÁRIO 1: **Força de Trabalho Própria do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)**

9.1.1 - Exemplo(s): Não se tem conhecimento de órgãos públicos tais como o MTP que mantenham quadro próprio de TI contemplando todas as especialidades necessárias para a sustentação da infraestrutura de TI do órgão bem como o atendimento aos seus usuários.

9.1.2 - Descrição: A solução consiste em utilizar-se da própria força de trabalho das áreas de TIC da Diretoria de Tecnologia da Informação (DTI) e outras áreas que possuem profissionais de TI para atendimento das necessidades institucionais.

9.1.2.1 - Neste caso, tendo em conta a realidade dos recursos humanos lotados nessas áreas, seria necessário redistribuir a força de trabalho atual para funções relacionadas à execução dos serviços e principalmente reforçar o quantitativo de pessoal, recorrendo a mecanismos de recrutamento com apoio de outras unidades da Administração Pública Federal (APF), tais como:

- Realização de processos seletivos junto à comunidade do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP);
- Realização de concurso público para contratação de profissionais temporários;
- Convênios com instituições públicas de ensino para fornecimento de mão-de-obra.

9.1.2.2 - Para implantação dos serviços nas condições necessárias, e atender satisfatoriamente os requisitos de negócio, seria necessário realizar uma série de ações de curto e médio prazos, algumas das quais independem do controle da DTI:

- Instalação de uma Central de Atendimento no modelo *ITIL,* incluindo toda a infraestrutura necessária e pessoal capacitado em tecnologia da informação;
- Sustentação, com recursos próprios, de sistema *ITSM* (*Software* de Gerenciamento de Serviços), compreendendo atividades de configuração, migração de dados e customização, com dedicação de recursos específicos;
- Aprovação e realização de processos seletivos e/ou convênio para disponibilização de pessoal;
- Capacitação de todo a equipe envolvida, principalmente em conhecimento técnico-operacional;
- Essas, entre outras ações, para atendimento dos serviços.

9.1.3 - Fornecedor(es): não se aplica.

9.2 - CENÁRIO 2: Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

9.2.1 - Exemplo(s): o próprio MTP (para alguns serviços), Ministério da Infraestrutura (Minfra), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);

9.2.2 - Descrição: consiste na contratação direta das empresas públicas para execução dos serviços, com base nas experiências anteriores e modelos vigentes, tendo em vista a legislação específica e natureza estratégica dos serviços.

9.2.2.1 - O cenário pressupõe a contratação por meio de dispensa de licitação, lastreada nos seguintes dispositivos:

- art. 24, VIII da Lei nº 8.666/1993;
- art. 2, da Lei nº 5.615/1970;
- Lei nº 6.125/1974.

9.2.2.2 - O histórico de contratações anteriores demonstra que as empresas públicas federais são capazes de apenas fornecer parcialmente a estrutura de recursos necessários à execução do objeto, não atendendo, integralmente, às necessidades da contratação.

9.2.3 - Fornecedor(es): SERPRO e/ou DATAPREV.

9.3 - CENÁRIO 3: Contratação de Empresa(s) Privada(s) Especializada(s)

9.3.1 - Exemplo(s): Instituições públicas utilizam esse modelo, tais como Controladoria-Geral da União (CGU), Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH), Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (IPHAN), Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), Ministério do Desenvolvimento Agrário (MDA), o Ministério da Educação (MEC), o Ministério da Economia (ME) e este configura-se o cenário atual no MTP.

9.3.2 - Descrição: Trata-se da execução indireta dos serviços nos termos do Decreto nº 9.507/2018 e no modelo de Central de Serviços, por meio da realização de processo licitatório, a exemplo de diversas instituições públicas que já possuem este tipo de contrato, conforme informado no subitem anterior.

9.3.2.1 - Este cenário necessariamente deverá atender ao **modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC**, instituído pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:

> *Art. 2º A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.*
>
> *§ 1º O modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação homem/hora e tampouco por postos de trabalho.*
>
> *[...]*
>
> *Art. 3º O modelo de contratação descrito no ANEXO I desta Portaria é de utilização obrigatória para a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de tecnologia da informação e comunicação.*

9.3.2.2 - O modelo recomenda a adoção de "pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviços e seus respectivos perfis de trabalho" (Anexo I, 3.1., "b" da referida Portaria), em detrimento de outras métricas comuns de mensuração, tais como Unidade de Serviço Técnico (UST), Posto de Trabalho, Quantidade de Chamados Executados e Itens de Configuração. Indica, ainda, a utilização de mecanismos usuais em contratos de *service desk,* a exemplo de Catálogos de Serviços, Bases de Conhecimento e ferramenta de Gerenciamento de Serviços (*ITSM*).

9.3.2.3 - Portanto, o presente cenário pressupõe o alinhamento às condições apresentadas no modelo proposto, desconsiderando-se alternativas que se utilizam de outras métricas ou mecanismos não recomendados na citada portaria.

9.3.2.4 - Em relação a ferramenta ITSM, o MTP não possui uma ferramenta própria, de forma que nesse cenário, deverá estar contemplado o fornecimento da ferramenta pelas licitantes, compatíveis com o modelo *ITIL* mais atual, no que for definido.

9.3.3 - Fornecedor(es): Diversas empresas especializadas do setor privado mantêm contratos de objetos dessa natureza, em atendimento a um ou mais órgãos da APF, mesmo que se utilizem de outras métricas e formas de mensuração dos serviços executados.

10. Análise comparativa de soluções

10.1 - Padrões de Governo

10.1.1 - Em relação às políticas, aos modelos e aos padrões de governo, o quadro a seguir expressa as características das soluções analisadas:

REQUISITO	CENÁRIO	SIM	NÃO	N/A
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA		X	
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS	X		

	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)	X		
A Solução está disponível no Portal do *Software* Público Brasileiro?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA			X
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS			X
	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)			X
A Solução é composta por *software* livre ou *software* público?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA			X
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS			X
	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG, e-PWG?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA			X
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS			X
	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA			X
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS			X
	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?	CENÁRIO 1 - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA			X
	CENÁRIO 2 - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS			X
	CENÁRIO 3 - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)			X

TABELA 6 - Características das alternativas em relação às políticas, aos modelos e aos padrões de TIC do governo.

10.2 - Comparativo Qualitativo

10.1.2 - A **TABELA 7** abaixo correlaciona os requisitos relacionados ao atendimento da necessidade do MTP com cada uma das alternativas de cenário elencadas:

CENÁRIOS / REQUISITOS	**CENÁRIO 1** - FORÇA DE TRABALHO PRÓPRIA	**CENÁRIO 2** - CONTRATAÇÃO DIRETA DE EMPRESAS PÚBLICAS	**CENÁRIO 3** - CONTRATAÇÃO DE EMPRESA(S) PRIVADA (S) ESPECIALIZADA(S)
DE NEGÓCIO	Atende	Não atende	Atende
LEGAIS	Atende	Não atende	Atende
DE MANUTENÇÃO	Atende	Atende	Atende
TEMPORAIS	Não atende	Atende	Atende
SEGURANÇA E PRIVACIDADE	Atende	Atende	Atende
SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS	Atende	Atende	Atende
ARQUITETURA TECNOLÓGICA	Atende	Atende	Atende
PROJETO E IMPLEMENTAÇÃO	Atende	Atende	Atende
IMPLANTAÇÃO	Atende	Atende	Atende
GARANTIA E MANUTENÇÃO	Atende	Atende	Atende
CAPACITAÇÃO	Atende	Atende	Atende
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL	Atende	Atende	Atende
FORMAÇÃO ACADÊMICA	Atende	Atende	Atende
METODOLOGIA DE TRABALHO	Atende	Atende	Atende
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO	Atende	Atende	Atende
PERFIS PROFISSIONAIS	Parcialmente	Parcialmente	Atende
ATENDIMENTO DA DEMANDA	**INCOMPLETO**	**INCOMPLETO**	**COMPLETO**

TABELA 7 - Comparativo qualitativo dos cenários avaliados, em relação aos requisitos da contratação.

11. Registro de soluções consideradas inviáveis

11.1 - Registram-se a seguir os cenários considerados inviáveis e as respectivas justificativas:

11.1.1 - CENÁRIO 1: **Força de Trabalho Própria do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)**

11.1.1.1 - A possibilidade de atendimento da presente demanda por meio de força de trabalho não é inexequível, porém configura-se inviável, por não atender os requisitos temporais, imprescindíveis para a manutenção satisfatória dos serviços de TIC oferecidos pela DTI do MTP.

11.1.1.2 - A realização das iniciativas próprias necessárias à implantação da solução (instalação da Central de Serviços e do *ITSM*, recrutamento e capacitação etc.) causaria grande impacto na gestão operacional dos ambientes durante o processo necessário à sua efetivação, não havendo como garantir nem esperar que tais ações sejam realizadas em curto prazo. Durante este período, o esforço operacional e de gestão impostos às Áreas de TIC causariam sérios riscos de indisponibilidade e insatisfação dos usuários, bem como de desatendimento das metas estratégicas dos órgãos.

11.1.1.3 - Ademais, a despeito de não se configurar ilegalidade, o cenário contraria a Portaria GM/MP nº 443/2018, que estabelece que os serviços serão preferencialmente objeto de execução indireta na Administração Pública Federal (em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018):

> *Art. 1º No âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional, serão preferencialmente objeto de execução indireta, dentre outros, os seguintes serviços:*
>
> *[...]*
>
> *XXIII - **serviços de tecnologia da informação** e prestação de serviços de informação;*
>
> *[...] (grifo nosso)*

11.1.1.4 - Por fim, é importante reforçar que, mesmo que o quadro permanente do órgão ou instituição possua o conhecimento técnico e a expertise a respeito dos recursos operacionalizados para o necessário provimento dos serviços de TIC, é indubitável que o apoio de pessoal técnico especializado para a execução das atividades rotineiras e operacionais implica em melhores condições para que o corpo permanente de servidores possa executar atividades de planejamento, supervisão, coordenação e controle dos recursos de Tecnologia da Informação relativos ao funcionamento do respectivo negócio.

11.1.2 - CENÁRIO 2: Contratação Direta das Empresas Públicas de TIC

11.1.2.1 - Observa-se dos serviços de tecnologia da informação fornecidos por empresas públicas como o Serviço Federal de Processamento de Dados (SERPRO), um movimento em direção à priorização na entrega de soluções estratégicas para o governo, como infraestrutura e sustentação para aplicações estruturantes (ex.: Comprasnet-SIASG, SIAFI e Infraestrutura de Chaves Públicas - Certificação Digital), deixando, preferencialmente, para o mercado privado, a entrega de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC dos órgãos.

11.1.2.2 - Para atender as necessidades do presente processo, a contratação direta de empresas públicas federais poderia se fundamentar na hipótese prevista no art. 24, inciso XVI da Lei 8.666 /1993, a saber:

> *Art. 24. É dispensável a licitação:*
>
> *[...]*
>
> *XVI - para a impressão dos diários oficiais, de formulários padronizados de uso da administração, e de edições técnicas oficiais, bem como para **prestação de serviços de***

> ***informática a pessoa jurídica de direito público interno**, por órgãos ou entidades que integrem a Administração Pública, **criados para esse fim específico**;*
>
> *[...] (grifos nossos)*

11.1.2.3 - Entretanto, a prática não é recomendada no âmbito do SISP, conforme o orientado no ANEXO D da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para esse sistema:

> *[...]*
>
> *20.16. Critérios Técnicos para Seleção do Fornecedor*
>
> *20.16.1. Considerando as características do objeto cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado **na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica**.*
>
> *[...]*

11.1.2.4 - Vale ressaltar que não há impedimento quanto à participação de empresas públicas de TIC em processo licitatório com ampla concorrência segundo as características do mercado.

11.1.2.5 - Além do informado acima, SERPRO e DATAPREV não possuem capilaridade para atendimento N2 em todos os estados que possuem unidades do MTP.

11.1.2.5 - Assim, considerando o atendimento do princípio constitucional da economicidade e a capilaridade necessária para atendimento da necessidade, este cenário configura-se inviável.

12. Análise comparativa de custos (TCO)

A presente seção apresenta o custo total de propriedade para a implantação do único cenário considerado viável, com base no modelo do ANEXO A da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

12.1 - Cálculo do Custo Total de Propriedade - CENÁRIO 3: Contratação de Empresa(s) Privada(s) Especializada(s)

12.1.1 - A **TABELA 8** a seguir, apresenta os quantitativos estimados de profissionais para a contratação e os respectivos valores mensal e anual estimados, conforme os perfis e salários de referência definidos na Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, atualizada pela Portaria SGD/ME nº 4.668/2022.

ÁREA ESPECIALIZADA	FUNÇÃO	CBO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	PERFIS ASSOCIADOS (PORTARIA)	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	QTD. (Q)	CUSTO UNITÁRIO MENSAL DO PERFIL (COM FATOR K = 2,35)	CUSTO TOTAL MENSAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL)	CUSTO TOTAL ANUAL (QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 12)
	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da	3172-10	TECSUP-03	R$ 2.635,52	10	R$ 6.193,47	R$ 61.934,72	R$ 743.216,64

Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	informação de Nível 1							
Supervisão ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	1	R$ 22.637,46	R$ 22.637,46	R$ 271.649,47
Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 2	3132-20	TECMAN-03	R$ 2.670,74	70	R$ 6.276,24	R$ 439.336,73	R$ 5.272.040,76
Supervisão ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	5	R$ 22.637,46	R$ 113.187,28	R$ 1.358.247,36
Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50
			ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62	
Serviços *Microsoft*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	3	R$ 10.517,19	R$ 31.551,57	R$ 378.618,84
Serviços de Banco de Dados	Administrador de banco de dados	2123-5	ABD-02	R$ 6.506,01	3	R$ 15.289,12	R$ 45.867,37	R$ 830.409,07
		2123-5	ABD-03	R$ 9.929,10	1	R$ 23.333,39	R$ 23.333,39	
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados	2124-10, 2123-10	ARED-02	R$ 4.897,29	4	R$ 11.508,63	R$ 46.034,53	R$ 752.799,00
		2124-10, 2123-10	ARED-03	R$ 7.105,84	1	R$ 16.698,72	R$ 16.698,72	
Serviços de Segurança de TI	Administrador em segurança da informação	2123-20	ASEG-02	R$ 7.257,31	5	R$ 17.054,68	R$ 85.273,39	R$ 1.541.311,33

	Gerente de segurança da Informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22	
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50
		2124-20	ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62	
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de sistemas operacionais	2123-15	ASO-02	R$ 4.787,76	4	R$ 11.251,24	R$ 45.004,94	R$ 775.276,94
		2123-15	ASO-03	R$ 8.341,05	1	R$ 19.601,47	R$ 19.601,47	
Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	2	R$ 6.685,99	R$ 13.371,97	R$ 160.463,64
Infraestrutura Física de *Data Center*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38
	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38	
Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38
		2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38	
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de								

Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04
Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22	R$ 518.030,62
TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):							**R$ 1.298.663,79**	**R$ 15.583.965,50**

TABELA 8 - Estimativa da demanda: quantitativo de profissionais e valores mensais e anuais relacionados ao CENÁRIO 3.

12.2 - Evolução dos Valores Anuais dos Serviços:

12.2.1 - Para evolução anual dos valores, considerou-se a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI), com uso de valor estimado em 7%.

12.2.2 - Por conseguinte, o custo previsto da solução projetado até o máximo permitido pela legislação para a vigência contratual (5 anos) é o da **TABELA 9** a seguir:

ANO:	1	2	3	4	5
CUSTO ANUAL	R$ 15.583.965,50	R$ 16.674.843,09	R$ 17.842.082,11	R$ 19.091.027,86	R$ 20.427.399,81
ACUMULADO	R$ 15.583.965,50	R$ 32.258.808,59	R$ 50.100.890,7	R$ 69.191.918,56	R$ 89.619.318,37

TABELA 9 - Evolução dos valores anuais da prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC do MTP.

12.3 - Cálculo das horas administrativas de gestão e fiscalização contratuais:

12.3.1 - Estimou-se o número de horas úteis dos profissionais para realização das atividades de fiscal e gestão contratuais.

12.3.1.1 - Como parâmetro, foi utilizada a métrica de 3 (três) horas diárias para fiscalização técnica contratual. Para realização da estimativa mensal, considerou o número de 22 (vinte e dois) dias úteis, totalizando 66 (sessenta e seis) horas mensais de trabalho em um contrato por servidor. Diante desta metodologia, definiu-se como base de cálculo o quantitativo de 792 (setecentas e noventa e duas) horas anuais de esforço em um contrato, por servidor que realize fiscalização técnica.

12.3.1.2 - Como segundo parâmetro, foi utilizada a métrica de 1 (uma) hora diária para fiscalização administrativa, negocial (conduzida pelo fiscal requisitante) e de gestão contratual. Para realização da estimativa mensal, considerou o número de 22 (vinte e dois) dias úteis, totalizando 22 (vinte e duas) horas mensais de trabalho em um contrato por servidor. Diante desta metodologia, definiu-se como base de cálculo o quantitativo de 264 (duzentos e sessenta e quatro) horas anuais de esforço para o contrato, por servidor que realize fiscalização administrativa e requisitante, bem como a gestão contratual.

12.3.1.3 - O levantamento do custo médio mensal por servidor seguiu as seguintes etapas: considerou-se o levantamento do Ministério da Economia (ME) sobre as remunerações inicial e final para todos os cargos da Administração Pública Federal disponibilizadas pelo Painel Estatístico de Pessoal (http://painel.pep.planejamento.gov.br/). Foi realizada a média entre as remunerações identificadas para cada cargo apresentado no painel. Por fim, foi realizada a média dos valores identificados para cada cargo, chegando-se ao valor de R$ 8.318,64 por servidor. Com o intuito de trazer o valor para a realidade da administração, aplicou-se os seguintes ajustes ao valor identificado: (a) incremento do décimo terceiro salário; e (b) adicional de um terço de férias. O valor resultante foi dividido por 12 (doze) meses chegando-se ao montante final médio mensal por servidor de R$ 11.784,74. Dividindo-se o salário mensal médio por 22 (vinte e dois) dias úteis, tem-se que a diária por servidor é de R$ 535,65. Ao dividir esse resultado por 8 (horas diárias), obtém-se R$ 66,95 por hora.

12.3.1.3 - Assim, a fim de calcular o valor anual de esforço de um servidor para compor a Equipe de Gestão e Fiscalização Contratual, considerou-se:

- Multiplicou-se o valor da hora por 792 horas estimadas para dois fiscais técnicos (dado o objeto complexo), resultando em **R$ 106.048,80**, anualmente;
- Multiplicou-se o valor da hora por 264 horas estimadas para os fiscais administrativo, requisitante, gestor e do contrato, resultando em **R$ 53.024,40**, anualmente.
- Portanto, como esses valores são anuais, para o TCO, acresce-se 5 vezes (5 anos possíveis de contratação) à soma **R$ 106.048,80 + R$ 53.024,40**, resultando em um montante de: **R$ 795.366,00.**

12.4 - Memória de Cálculo:

12.4.1 - Para calcular o custo anual total da contratação foi utilizado o mecanismo recomendado pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, conforme a seguinte sequência:

12.4.1.1 - Obtiveram-se os respectivos perfis e salários de referência dos profissionais e quantitativos estimados dos mesmos;

12.4.1.2 - Multiplicou-se os respectivos salários de referência de cada perfil pelo fator K de 2,35, obtendo-se o valor mensal;

12.4.1.3 - Para cada quantitativo de perfis definidos, multiplicou-se o custo unitário do perfil pela quantidade estimada, obtendo-se o custo mensal da área especializada.

12.4.1.3 - O somatório dos valores mensais de cada área especializada resultou no valor mensal contratual.

12.4.1.4 - Multiplicando-se o valor do item anterior por 12 (doze) obteve-se o valor anual da contratação.

12.4.1.5 - Para os valores anuais dos anos seguintes, considerou-se a aplicação do ICTI estimado em 7% a.a.;

12.4.1.5 - Ainda, somou-se os custos administrativos de gestão e fiscalização contratuais, resultando no TCO total para 5 anos, conforme **TABELA 10** abaixo:

ELEMENTOS DE CUSTO	VALORES
VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO PARA 5 (CINCO ANOS), CONSIDERANDO A APLICAÇÃO DO ICTI (7% a.a.)	R$ 89.619.318,37
VALOR TOTAL DOS CUSTOS ADMINISTRATIVOS DA EQUIPE DE	

FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO	R$ 795.366,00
TOTAL	**R$ 90.414.684,37**

TABELA 10 - Custo Total de Propriedade (TCO)

12.5 - Mapa Comparativo dos Custos Totais de Propriedade:

12.5.1 - Não se aplica o comparativo dos custos totais de propriedade, considerando-se que somente um cenário foi avaliado como viável para a contratação, sendo que o custo total dos serviços para o período de duração estimado para a solução (máximo de 60 meses, nos termos do art. 57 da Lei nº 8.666/1993) o indicado na **TABELA 10**.

13. Descrição da solução de TIC a ser contratada

13.1 - Solução Escolhida: Contratação de Empresa Privada Especializada

13.1.1 - Consiste na contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para atendimento das necessidades do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP) e todas as suas unidades no estado brasileiro, compreendendo a disponibilização de:

13.1.1.1 - Serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC nos níveis 1, 2 e 3 do modelo ITIL, considerando o monitoramento dos ativos e serviços críticos de TIC do ambiente computacional do MTP em regime 24x7x365;

13.1.1.2 - Central de Serviços de TIC aderente ao modelo ITIL, compreendendo o provimento, a configuração e a devida customização do sistema de controle de chamados ITSM (Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI) no ambiente do MTP, considerando as ações de evolução contínua e os requisitos e especificações definidos;

13.1.1.3 - Todos os elementos de software e hardware necessários ao bom desempenho dos serviços por parte dos profissionais alocados no que tange aos controles e rotinas internas da empresa e demais custos agregados, ressalvados os ativos disponibilizados pelo CONTRATANTE para operação, monitoramento e controle por parte das equipes;

13.1.1.4 - Quantitativo e qualificação de profissionais compatível com a demanda, em conformidade com as **TABELAS 11** a **29** abaixo, principalmente relacionadas à qualificação técnica comprovada por certificação e experiência profissional, bem como pela análise do ANEXO I - DO PARQUE TECNOLÓGICO (incluindo volumetria de chamados, serviços, ativos e catálogo de serviços), ANEXO II - ENDEREÇOS DO MTP e mecanismos definidos para correta prestação dos serviços.

13.2 - Descrição das Áreas Especializadas

13.2.1 - Os colaboradores da CONTRATADA foram divididos em 17 (dezessete) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades, conforme **TABELA 11** abaixo:

NÍVEL DE ATENDIMENTO	SERVIÇOS
Primeiro Nível (N1)	Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário
	Supervisão ao N1

Segundo Nível (N2)	Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário
	Supervisão ao N2
Terceiro Nível (N3)	Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI
	Serviços *Microsoft*
	Serviços de Banco de Dados
	Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância
	Serviços de Segurança de TI
	Serviços de suporte às Aplicações
	Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores
	Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações
	Infraestrutura Física de *Data Center*
	Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de Backup e Armazenamento de Dados (SBAD)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)
	Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)

TABELA 11: Áreas Especializadas

13.2.2 - Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.

13.2.3 - Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência abaixo. Além das atividades próprias de cada área, estão definidas atividades e atributos comuns às áreas especializadas conforme **TABELA 12** abaixo:

ID	Descrição dos Serviços comuns às Áreas Especializadas
1	Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
2	Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a área de Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI e para a área de Infraestrutura de TI (CGINFRA) do MTP.
3	Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.
4	Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.
5	Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.
6	Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.
7	Deverão criar, verificar e manter atualizados os *scripts* de solução de problemas dentro da sua especialidade, rotineiramente.
8	Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.
9	Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI do CONTRATANTE.
10	Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referentes a garantia contratual de equipamento ou soluções de TI.

TABELA 12: Descrição dos Serviços comuns às Áreas Especializadas

13.2.4 - As áreas especializadas atuam em duas prestações básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários (áreas especializadas de N1 e N2) e os serviços de infraestrutura (demais áreas especializadas). As duas prestações de serviços se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.

13.2.5 - O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL 4. O primeiro nível é o atendimento ao usuário N1, através do centro de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo N1, poderá ser escalado para o segundo nível (N2), de atendimento ao usuário, que poderá resolver o chamado presencialmente ou remotamente.

13.2.6 - Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento (N3), que é de responsabilidade do outro conjunto de áreas especializadas de infraestrutura.

13.2.7 - Os profissionais da CONTRATADA que apresentarão as certificações exigidas são os que atuarão e terão *login* na infraestrutura de TI do MTP, não podendo a CONTRATADA apresentar certificações para os perfis e designar outros profissionais para a execução do objeto.

13.2.8 - Área Especializada I – Atendimento Nível 1 (N1) a usuário

- O atendimento nível 1 (N1) ao usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (*Service Desk*) aos usuários dos serviços de TIC do MTP. É responsável pelo reestabelecimento da operação normal dos serviços dos usuários o mais rápido possível, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições, incidentes e problemas para os níveis seguintes.

- A atuação da Área Especializada de atendimento nível 1 ao usuário é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TI, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas, produtos corporativos, soluções e serviços disponíveis na intranet e internet.

- O Atendimento N1 ao usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

- A Área de Atendimento N1 a Usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 13** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	I.1	O atendimento nível 1 (N1) será prestado a partir da abertura de chamado pelo usuário em portal próprio conectado à ferramenta de *ITSM*, *chat*, ou por meio de ligação do usuário a central de atendimento. Os dados referentes ao chamado deverão ser registrados quando da abertura do mesmo para manutenção de histórico ou encaminhamento aos outros níveis para resolução.
	I.2	Os chamados deverão ser classificados pela central de atendimento N1 e escalados para o atendimento nível 2 caso os chamados sejam de fato para tratamento da equipe de N2. A classificação do chamado considerará a determinação do nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	I.3	Atendimento de chamadas telefônicas ocorrerá por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA disponível através de serviço de Discagem Direta Gratuita – DDG (0800) para qualquer ligação executada a partir de qualquer um dos sítios do MTP, localizado em qualquer uma das unidades federativas; assim como de quaisquer telefones, seja fixo ou celular, de qualquer localidade do território brasileiro.
	I.4	Atendimento via *chat*, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativo de comunicação instantânea (*WhatsApp, Microsoft Teams* e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
	I.5	Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) via *chat web, WhatsApp, Microsoft Teams*, portal de atendimento e *Telegram*.
	I.6	Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede do CONTRATANTE.
	I.7	Correspondências eletrônicas (*e-mail* livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços, criando-se para essas demandas, os respectivos chamados na ferramenta *ITSM*, para registro e acompanhamento.

	I.8	Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel ou página *web*, com ferramenta de *chat* integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
Requisitos de Infraestrutura do Atendimento	I.9	A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local e *softwares* básicos. Deverá prover os meios necessários para a comunicação entre os sítios do MTP e a Central de Atendimento.
	I.10	A CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou sempre que solicitada, o relatório de bilhetagem do serviço de atendimento telefônico (0800 e linha local se houver).
	I.11	A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central *PABX/IP* necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).
	I.12	A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrada à ferramenta de *ITSM* e acessível ao CONTRATANTE. Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central de atendimento, alterando, caso necessário, os *scripts* de atendimento. As alterações nos *scripts* deverão ser homologadas pelo CONTRATANTE.
	I.13	O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado.
	I.14	Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto.
	I.15	A interface de controle do *PABX/IP* deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.
	I.16	Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do *chat* e *chatbot*, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 1 (um) ano após o atendimento.
	I.17	A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.
	I.18	A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao MTP.
	I.19	Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
	I.20	Nos chamados atendidos pelo *chatbot*, deve-se utilizar mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (*reset* e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações onde percebe-se, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA (Inteligência Artificial) não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para solucionar a demanda.

	I. 21	A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (*scripts*) predefinidos para as requisições já conhecidas.
Atividades de Negócio ou Técnicas	I. 22	Executar todos os atendimentos técnicos remotamente aos usuários de TI, envolvendo *hardware* e *software*.
	I. 23	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
	I. 24	Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.
	I. 25	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existentes.
	I. 26	Instalar e configurar *softwares* utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
	I. 27	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de *softwares*.
	I. 28	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (*hardware*, *software*), revisando-o sempre que solicitado pela DTI do MTP.
	I. 29	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	I. 30	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo *hardware* e *software*, de acordo com os normativos internos do MTP.
	I. 31	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte N1, registrando os diagnósticos de falhas no registro de chamados e tratamento de requisições e incidentes no N1.
	I. 32	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	I. 33	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
	I. 34	Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	I. 35	Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.

	I. 36	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.
	I. 37	Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para estações de trabalho e *notebooks*.
	I. 38	Realizar atendimento N1 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
Requisitos de Disponibilidade	I. 39	As atividades de atendimento N1 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades do MTP. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	I. 40	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo MEC.
	I. 41	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais *Windows*, *Microsoft office*, e *softwares* necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	I. 42	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	I. 43	Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 (sessenta) horas.
	I. 44	Todos os integrantes da área com Certificação ITIL 4 *Foundation* ou versão superior.
	I. 45	Todos os integrantes devem possuir conhecimento nos produtos do *Microsoft* 365 (*Teams, Office, Excel, Sharepoint*, dentre outras).
	I. 46	Todos os integrantes devem possuir sólidos conhecimentos em *hardware*, *software*, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows em suas diferentes versões.
	I. 47	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *HDI Desktop Support Technician (HDI-DST)*.

TABELA 13: Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento Nivel 1 (N1) ao Usuário

13.2.9 - Área Especializada II - Supervisão ao N1

- A CONTRATADA deverá definir supervisores das atividades desempenhadas pela área especializada Supervisão N1, de acordo com os requisitos da **TABELA 14** abaixo. Esses supervisores

serão responsáveis pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades /Serviços de Supervisão	II.1	Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	II.2	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	II.3	Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	II.4	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	II.5	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
	II.6	Disponibilizar os relatórios e *dashboards* gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1.
	II.7	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela área de atendimento nível 1, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
	II.8	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos responsáveis pelo atendimento nível 1.
	II.9	Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das áreas.
	II.10	Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
	II.11	Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
	II.12	Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
	II.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
	II.14	Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.

	II.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	II.16	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de *ITIL* 4 ou superior – Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Requisição de Serviço, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Configuração de Serviço, Habilitação de Mudança, Gestão do Conhecimento.
Requisitos de Disponibilidade	II.17	As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis, no horário local das respectivas unidades sob supervisão N1. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	II.18	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	II.19	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI e Gestão do conhecimento.
	II.20	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (*software*) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	II.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	II.22	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	II.23	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL).*

TABELA 14: Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N1

13.2.10 - Área Especializada III – Atendimento Nível 2 (N2) a Usuário

- O atendimento Nível 2 (N2) a usuário é responsável pela atuação *in loco* ou remotamente, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento no primeiro nível (N1) de atendimento, e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos.

- O atendimento N2 a usuário compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução das requisições e incidentes de *hardware*, *software*, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos, assim como a instalação, configuração e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições, como para atender demandas pontuais.

- Será previsto o atendimento diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência, e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A área de atendimento N2 a usuário será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; *Design* de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço;

Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gestão do Conhecimento; Gerenciamento de ativos de TI, dentro do escopo da sua área de atuação.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 15** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Serviços relacionados aos Canais de Acesso	III.1	O atendimento nível 2 será prestado a partir do escalamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local da requisição/incidente, quando o chamado não puder ser atendido remotamente, em qualquer um dos sítios relacionados neste documento.
	III.2	Os chamados previamente classificados pela central de atendimento nível 1 e escalados para o atendimento nível 2 serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.
	III.3	Executar todos os atendimentos técnicos presenciais ou remotamente aos usuários de TI, envolvendo *hardware* e *software*.
	III.4	Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de trabalho sempre que demandado pela área de TIC do CONTRATANTE.
	III.5	Executar serviços de manutenção preventiva de *hardware* e *software*.
	III.6	Executar serviços de higienização de *hardware*.
	III.7	Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.
	III.8	Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e *notebooks*.
	III.9	Instalar ou substituir impressoras e *scanners* (que não estiverem incluídos no contrato de *outsourcing* de impressão do MTP), leitores biométricos de ponto e outros periféricos.
	III.10	Monitoramento e apoio na configuração da rede de impressoras e *scanners* do contrato de *outsourcing* de impressão do MTP.
	III.11	Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos.
	III.12	Acompanhar o registro dos bens de informática do CONTRATANTE.
	III.13	Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.

Atividades de Negócio ou Técnicas	III.14	Instalar e configurar *softwares* utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
	III.15	Realizar o gerenciamento e controle das licenças de *softwares*.
	III.16	Identificar, mapear e atualizar o inventário de ativos de TIC.
	III.17	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de TIC (*hardware*, *software*), revisando-o sempre que solicitado pela DTI.
	III.18	Encerrar as requisições de serviço e incidentes corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
	III.19	Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do MTP, com a realização de testes de conexão, agendamento e suporte nível 2 aos usuários da videoconferência. Ainda, realizar atualizações de *firmware* dos equipamentos/produtos de videoconferência existentes no MTP, seguindo os procedimentos do(s) fabricante(s).
	III.20	Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo *hardware* e *software*, de acordo com os normativos internos do MTP.
	III.21	Apoiar na recepção, montagem e teste de *software* e *hardware* adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
	III.22	Reportar as ocorrências à supervisão do suporte nível 2, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos.
	III.23	Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
	III.24	Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática).
	III.25	Escalar chamados para a área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TI. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
	III.26	Reportar incidentes e problemas similares ou recorrentes para a área especializada Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a fim de determinar a sua causa raiz.
	III.27	Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela área de atendimento nível 1 em ocorrências posteriores.
	III.28	Gerar imagens de *desktops* e *notebooks* para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.

	III.29	Garantir a padronização e a aplicação das regras de *compliance* definidas para estações de trabalho e *notebooks*.
	III.30	Realizar atendimento nível 2 diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela DTI do MTP (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.
	III.31	Realizar recolhimento de equipamentos de TIC juntos aos usuários do MTP para elaboração de laudos técnicos.
	III.32	Realizar a elaboração de laudos técnicos de equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários do MTP.
	III.33	Realizar entrega de equipamentos de TI na área responsável pela guarda dos equipamentos.
	III.34	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (*LAN*), inclusive organização de *patch cords* em *racks*, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
	III.35	Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, *softwares* e equipamentos de TIC.
Requisitos de Disponibilidade	III.36	As atividades de atendimento N2 deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente, poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente, inclusive nos finais de semanas e feriados.
Requisitos de Qualificação da Área	III.37	Todos os integrantes da área devem possuir ensino médio técnico em informática ou curso técnico em informática completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação, ou curso superior em andamento na área de informática em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação.
	III.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, um ano em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais *Windows, Microsoft office*, e *softwares* necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
	III.39	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	III.40	Todos os integrantes da área com declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
	III.41	Todos os integrantes da área com Certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou versão superior.
	III.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 15: Descrição das atividades e requisitos necessários para o Atendimento N2 a Usuário

13.2.11 - Área Especializada IV - Supervisão N2

- A CONTRATADA deverá definir supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada nível 2, de acordo com os requisitos da **TABELA 16** abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta área especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

- Atualmente a supervisão do N2 para todo o Brasil está concentrada em uma única pessoa, trazendo prejuízos para o correto atendimento das necessidades de todas as unidades do MTP em todo o território nacional.

- Desta forma, A CONTRATADA deverá prever que os supervisores N2 atuem com um volume equivalente de chamados. Como foram estimados 12.473 chamados mensais (entre requisições e incidentes), os 5 (cinco) supervisores previstos serão responsáveis, cada um, por aproximados 2.494 chamados.

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades /Serviços de Supervisão	IV.1	Acompanhar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
	IV.2	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	IV.3	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	IV.4	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	IV.5	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	IV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte nível 2, a partir dos chamados finalizados por esta equipe no sistema de requisição de serviço.
	IV.7	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações da satisfação dos usuários em relação às atividades de suporte nível 2, considerando também os indicadores aferidos dos níveis mínimos de serviço para o atendimento N2.
	IV.8	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos de suporte presencial.
	IV.9	Priorizar os atendimentos mais críticos na escala de prioridades, de acordo com o definido neste documento, assim como aqueles que o CONTRATANTE definir como críticos.
	IV.10	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	IV.11	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, quando necessário (por exemplo, nos casos de acionamento de serviço de assistência técnica e/ou garantia de produtos de informática).

	IV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.13	Comunicar à DTI o não cumprimento de prazos de atendimento dos chamados de assistência técnica e/ou suporte técnico de fornecedores externos do CONTRATANTE, em relação ao suporte de equipamentos de usuários de TI.
	IV.14	Acompanhar fornecedores, caso necessário;
	IV.15	Cuidar da correta alocação dos recursos humanos disponíveis para as atividades de suporte presencial.
	IV.16	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	IV.17	Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI.
	IV.18	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (*desktops* e *notebooks Windows*), de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance* para os *desktops/notebooks* corporativos.
	IV.19	Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de *ITIL* 4 ou versão superior – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos.
	IV.20	Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas para os profissionais da CONTRATADA envolvidos na execução das atividades de suporte presencial.
	IV.21	Acompanhar os chamados de atendimento presencial que permanecem por mais de 12 horas agendados, pausados ou suspensos, buscando soluções junto as equipes especializadas para minimizar o tempo total de atendimento do chamado.
Requisitos de Disponibilidade	IV.22	As atividades de supervisão deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:30 horas e 20:30 horas dos dias úteis. Excepcionalmente poderão ocorrer atividades de Requisições de Mudanças além do período estipulado anteriormente.
	IV.23	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	IV.24	Todos os integrantes da área devem possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas *ITIL* de Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI.
	IV.25	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo 3 (três) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	IV.26	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	IV.27	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Microsoft Windows Client*, exame MD-100.
	IV.28	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *HDI Support Center Team Lead (HDI-SCTL)*.
	IV.29	Todos os integrantes da área devem possuir a certificação *Managing Modern Desktops*, exame MD-101.
	IV.30	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimento de redes locais de computadores.

TABELA 16: Descrição das atividades e requisitos necessários para a Supervisão N2

13.2.12 - Área especializada V – Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI

- A área especializada de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI deve assegurar que o gerenciamento de problemas promova o uso estruturado dos recursos e a manutenção da qualidade do suporte ao usuário e à infraestrutura, visando prevenir e reduzir os incidentes e identificar a causa-raiz dos problemas, além de controlar o fluxo de mudanças no ambiente de TIC e realizar as análises necessárias para a verificação proativa do ambiente.

- Esta área tem por finalidade investigar os problemas, providenciar sua pronta e efetiva correção e, se necessário, solicitar e programar mudanças para eliminá-los definitivamente, além de atualizar os registros de erros conhecidos na Base de Conhecimento. Além disso, deve atuar de forma proativa, antecipando e sugerindo medidas para evitar ou mitigar a ocorrência de novos incidentes.

- A equipe de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI será responsável pela observância e implementação das recomendações e boas práticas *ITIL* 4 ou versão superior de Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TI, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Ativos de *Hardware* e *Software*, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão do Catálogo de Serviços, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade. Será responsável por apoiar o desenho, a documentação, a implantação e a melhoria contínua dos processos inerentes às melhores práticas para o gerenciamento de serviços de TIC.

- Esta área será responsável por fazer o apoio a gestão e a verificação da implementação na ferramenta de *ITSM* de todos os processos de automação que envolvem a TI e a TI e outras áreas do órgão. Será responsável pela operação, implementação, configuração, atualização da ferramenta *ITSM*, construção e publicação de relatórios/indicadores de monitoração dos processos *ITIL* 4 exigidos na seção de: Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

- Essa área será responsável pela criação e atualização dos *Dashboards* para acompanhamento da maturidade de TI, que serão aprovados pelo CONTRATANTE, dos processos *ITIL* e dos dados da Infraestrutura de TI do MTP.. Entre os *dashboards* necessários estão:

    - Quantidade de *desktops* e *notebooks* na rede e o sistema operacional;

    - Quantidade de espaço de armazenamento ocupado e livre de cada um dos servidores de arquivos;

- Quantidade de máquinas virtuais, separadas em ambiente de produção, homologação e desenvolvimento;

- Acompanhamento das Requisições de Mudanças do tipo planejada, emergencial, padrão;

- Acompanhamento do armazenamento de *backup* utilizado e livre de cada equipamento /serviço.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 17** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	V.1	Apoio na coordenação do registro de informações nas Bases de Dados de Conhecimentos, de Itens de Configuração e de Ativos de Serviço (*Hardware* e *Software*).
	V.2	Investigar e detectar causas-raiz através da análise dos incidentes ocorridos.
	V.3	Atender aos incidentes reportados através dos canais de atendimento ao usuário, encaminhando ações para a solução juntamente com as áreas especializadas de infraestrutura envolvidas.
	V.4	Isolar a causa raiz de problemas e encaminhar a solução em conjunto com as áreas especializadas, através da abertura ou do encaminhamento de chamados.
	V.5	Verificar a existência de multiplicidade de incidentes reportados relativos a um problema, agrupá-los e tratá-los de forma conjunta.
	V.6	Elaborar recomendações para implementar mudanças.
	V.7	Programar as mudanças necessárias para a resolução de incidentes no ambiente de TI, e apoiar o controle do seu fluxo de aprovação. Obter e registrar o *feedback* do cliente em relação ao sucesso das mudanças implementadas.
	V.8	Cuidar da comunicação de todas as partes envolvidas ou afetadas por mudanças no ambiente de TI.
	V.9	Apoio ao controle das mudanças relacionadas com alterações preventivas, corretivas ou evolutivas nos sistemas corporativos e no ambiente de TI.
	V.10	Implementar soluções preventivas reavaliando os processos existentes.
	V.11	Analisar incidentes e produzir estatísticas operacionais.
	V.12	Registrar e priorizar problemas documentando os erros conhecidos na base de conhecimento.

V. 13	Recomendar soluções alternativas quando a solução definitiva não for possível.
V. 14	Implementar soluções preventivas.
V. 15	Reportar ao CONTRATANTE as posturas técnicas e institucionais que, no seu entendimento, afetam direta ou indiretamente os serviços de gerência de problemas, incidentes e mudanças.
V. 16	Apoiar a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE na definição das mudanças que serão adotadas, considerando os aspectos relativos a prioridades (impacto, urgência) e categorias de mudanças (padronizadas e não padronizadas).
V. 17	Apoio na administração do fluxo de informações relativas às mudanças em processos de negócio e procedimentos do CONTRATANTE, em conjunto com a DTI e com os gestores das áreas de negócio, e transmitir estas informações às áreas de atendimento de nível 1 e nível 2.
V. 18	Apoio na centralização e coordenação da comunicação de problemas ou indisponibilidades reportadas pelas equipes de monitoramento e de suporte especializado, transmitindo as informações sobre o tempo de retorno à normalidade para as áreas de atendimento nível 1 e nível 2.
V. 19	Apoio na centralização, administração e priorização todas as requisições de mudança (*RFC - Requests for Change*) encaminhadas pela área de desenvolvimento de sistemas.
V. 20	Garantir que os chamados não tenham seus tempos de atendimento interrompidos, seja por questões de alta demanda de serviço, ou qualquer outra que não tenha como causa para interrupção o usuário ou um fornecedor externo.
V. 21	Garantir que os chamados não permaneçam em estados (status) que interrompam a contagem do tempo de atendimento desnecessariamente. Devem ser realizadas auditorias e verificações rotineiramente para identificar os desvios de conduta nas tratativas desses chamados, retornando-os para os seus estados corretos.
V. 22	Apoio no controle e promoção da qualidade e do grau de satisfação de usuários em relação às atividades de suporte remoto e presencial, buscando sempre uma melhoria contínua desses indicadores e comprometimento com o usuário.
V. 23	Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos de todas as áreas especializadas.
V. 24	Informar à equipe de fiscalização todas as contratações de novos colaboradores juntamente com as certificações e a área especializada que irá atua.
V. 25	Informar à equipe de fiscalização todas os desligamentos de colaboradores.
V. 26	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
V. 27	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.

	V. 28	Buscar o aumento da participação dos usuários nas pesquisas de satisfação.
	V. 29	Desenvolver, organizar, implantar e aplicar métodos e técnicas para otimizar e controlar processos de atendimento ao usuário e estratégias de gestão visando a obtenção da qualidade total.
	V. 30	Ser responsável pelo treinamento (curadoria) do Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção ao efetuar sua interação. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo *chatbot*, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
	V. 31	Será responsável pelo apoio na administração da árvore de decisão do Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do *chatbot*, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.
	V. 32	Definir, em conjunto com a equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, o nível de controle e de detalhamento de dados que serão utilizados para a execução dos serviços de gerência de mudanças.
	V. 33	Apoiar a elaboração de planos e projetos de mudanças que afetem ou possam afetar configurações, qualidade, desempenho e disponibilidade dos componentes de serviços entregues e disponibilizados aos usuários, tais como sistemas, equipamentos, documentação técnica/normativa, instalações etc.
	V. 34	Apoiar na elaboração de normas e documentação previstas no *ITIL* 4 Foundation ou superior.
	V. 35	Gerenciar os processos de liberação, implantação e atualização dos produtos e serviços entregues, de acordo com o nível de controle e de detalhamento de dados estabelecido, para os ambientes de homologação e de produção.
Atividades de Negócio ou Técnicas	V. 36	Apoio na documentação de todos os procedimentos e acompanhamentos de mudanças antes, durante e depois de concretizadas, buscando garantir a máxima eficiência e eficácia do processo de mudança.
	V. 37	Apoio na administração dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos e materiais em geral, efetuando o apoio no controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento da mesma.
	V. 38	Apoiar no gerenciamento das ações de outros prestadores de serviços contratados pelo CONTRATANTE que serão envolvidos nos processos de mudanças.
	V. 39	Realizar a atualização do inventário de componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários na Base de Dados de Gerência de Configuração.
	V. 40	Observar o cumprimento de prazos e prioridades nas mudanças.
	V. 41	Validar, registrar e manter atualizada a base de dados de configuração e mudanças na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI, cadastrando todas as ações corretivas e preventivas que geraram mudanças nos componentes de serviços (equipamentos, sistemas, documentação, etc.).
	V. 42	Assegurar que mudanças não autorizadas não sejam implementadas.

V. 43	Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos das atividades de mudanças, contendo informações como a quantidade de mudanças implementadas, a indisponibilidade devido a Requisições de Mudanças, etc.
V. 44	Obter da equipe de gestão de serviços do CONTRATANTE, informações e documentação sobre o escopo, objetivos, políticas, procedimentos, localização física, responsáveis técnicos/administrativos, características e atributos de cada componente de serviços disponibilizado aos usuários.
V. 45	Detalhar as estruturas de dados de configuração de todos os componentes de serviços entregues/disponibilizados aos usuários do CONTRATANTE.
V. 46	Assegurar que todos os componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seus respectivos “status” estejam cadastrados na base de dados de gerência de configuração.
V. 47	Realizar revisões e auditorias periódicas para verificar a existência física dos componentes de serviços disponibilizados aos usuários e seu correto registro na base de dados de gerência de configuração.
V. 48	Efetuar a interação entre os serviços de gerência de configuração, de mudanças e de incidentes/problemas com as demais áreas especializadas de TI e com a equipe gestora da DTI.
V. 49	Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento.
V. 50	Criar e acompanhar, nas ferramentas de monitoramento do ambiente, os mecanismos que forem necessários para a avaliação proativa, gestão da capacidade e da disponibilidade do ambiente e dos serviços de TI.
V. 51	Apoiar a DTI do MTP na gestão do catálogo de serviços de TI, realizando a adição ou supressão de itens no catálogo e realizando ou modificando a sua associação com um determinado nível de serviço.
V. 52	Apoiar a DTI do MTP na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos a partir dos *logs* e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
V. 53	Realizar de forma proativa a avaliação de resultados, análise de tendências e prospecção de oportunidades e recursos para melhoria contínua no ambiente (pessoas, processos e tecnologias).
V. 54	Repassar informações sobre as condições operacionais do ambiente para os gestores de TI do CONTRATANTE.
V. 55	Obter e coletar todas as informações necessárias ao controle e supervisão do ambiente de TI.
V. 56	Acompanhar e analisar os alertas e indicadores de desempenho fornecidos pela ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.
V. 57	Identificar e reportar a necessidade de adequação da infraestrutura frente a alguma demanda previsível.
V. 58	Elaborar planos de ação para assegurar a correta implantação das mudanças e evoluções no ambiente de TI.

	V. 59	Participar de reuniões semanais com representantes do CONTRATANTE para o controle do fluxo e do andamento dos processos de mudanças e de melhorias no ambiente de TI.
	V. 60	Revisar e atualizar procedimentos operacionais, a serem aprovados pelo CONTRATANTE.
	V. 61	Definir e atualizar os scripts de atendimento N1 e N2 ao usuário, de forma a permitir um atendimento rápido, satisfatório e padronizado.
	V. 62	Buscar permanentemente reduzir a quantidade de chamados adotando e recomendando ao CONTRATANTE novos procedimentos, metodologias, políticas e ferramentas.
	V. 63	Estruturar e manter continuamente a base de conhecimento, contemplando as soluções de incidentes, com respostas padronizadas.
	V. 64	Manter atualizada a documentação da estrutura dedados da base de conhecimento e disponibilizá-la ao CONTRATANTE.
	V. 65	Elaborar e apresentar planos de melhoria contínua dos serviços.
	V. 66	Elaborar, implantar e manter de forma continuada os fluxos de informações aprovados pelo CONTRATANTE.
	V. 67	A CONTRATADA se responsabilizará pelo apoio na gestão da qualidade dos serviços.
	V. 68	Atualizar continuadamente a base de conhecimento, orientando e padronizando os procedimentos de fornecimento de informações aos usuários.
	V. 69	Garantir que todos os serviços de sejam prestados de acordo com os padrões de qualidade estabelecidos pelo CONTRATANTE e em conformidade com as boas práticas de mercado e baseados na *ITIL* – Information *Technology Infrastructure Library*, versão 4 e na *ISO/IEC 20000*.
	V. 70	Manter o processo institucional na organização juntamente com o responsável do processo.
	V. 71	Acompanhar demandas de serviços, garantindo que a CONTRATATE está sendo informada sobre o andamento das mesmas.
	V. 72	Participar de reuniões gerenciais e de avaliação dos serviços, junto aos responsáveis pela área de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.
	V. 73	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos serviços nas áreas especializadas.
		As atividades da área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Nos casos

Requisitos de Disponibilidade	V. 74	de ocorrências de incidentes e problemas graves, será exigida a presença dos colaboradores e do supervisor desta área na “Sala de Crise” da contratada. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	V. 75	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	V. 76	Todos os integrantes da área devem possuir curso de gerenciamento de projetos seguindo a metodologia do *PMI (Project Management Institute)*, com carga horária mínima de 20 horas.
	V. 77	Todos os integrantes da área devem possuir declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Governança de TIC com no mínimo 40 horas.
	V. 78	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação da *ISO/IEC 20000 Partnership*.
	V. 79	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *COBIT* 2019 ou superior.
	V. 80	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *EXIN Lean IT foundatio*n ou superior.
	V. 81	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Lead Auditor* ISO 9001 ou declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso com conteúdo equivalente de Auditor Líder da Qualidade com no mínimo 40 horas.
	V. 82	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Green IT Citizen.
	V. 83	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior e no mínimo um integrante da área deve possuir certificação *ITIL 4 Managing Professional*.
	V. 84	Todos os integrantes da área devem possuir experiência profissional mínima de 05 (cinco) anos de atuação na área de Tecnologia da Informação. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos de atuação na área de TI.
	V. 85	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência profissional mínima de 03 (três) anos atuando em processos de governança de TI.

TABELA 17: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI

13.2.13 - Área especializada VI – Serviços *Microsoft*

- A Área Especializada de serviços *Microsoft* concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma *Windows*.

- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da *ITIL* v4 ou versões superiores de Análise de negócio; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 18** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	VI.1	Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local, *on premises* e/ou nuvem, com sistema operacional *Windows Server*.
	VI.2	Manter em funcionamento os servidores *Windows* das unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais.
	VI.3	Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
	VI.4	Atuar em parceria com as demais áreas especializadas de TI, com o intuito de prover uma solução de TI adequada à realidade do MTP.
	VI.5	Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede *Windows Server, on premises* e/ou nuvem, conforme definido pelo CONTRATANTE.
	VI.6	Instalar, configurar e gerenciar a solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: *Microsoft System Center*, *Configuration Manager*, *Operations Manager*, *Microsoft Itune*, e outros possíveis), com a aplicação de políticas comuns a todos os equipamentos da rede. A solução de gerenciamento de operações de infraestrutura também poderá funcionar de forma híbrida (*on premises* e nuvem) ou unicamente na nuvem.
	VI.7	Criar *dashboards* e telas de informações administrativas providas da solução de gerenciamento de operações de infraestrutura, contendo as informações solicitadas pelo CONTRATANTE.
	VI.8	Administrar e manter os serviços de controle de Domínio (*on premises* e/ou nuvem) – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades do CONTRATANTE definidas neste documento.
	VI.9	Apoiar a instalação e configuração de novos servidores de rede e domínio *Microsoft* para as unidades descentralizadas que ainda não estejam incorporadas ao domínio nacional, seja *on premises* ou nuvem.
	VI.10	Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede *Windows* do MTP.
	VI.11	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede *Windows Server*, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de *compliance*.
	VI.12	Implementar a automação da configuração de servidores de rede *Windows Server*.

Atividades de Negócio ou Técnicas	VI.13	Realizar a controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório *Active Directory* (*on premises* e/ou nuvem) provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários no ambiente do CONTRATANTE.
	VI.14	Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do *Active Directory (on premises* ou nuvem*)*.
	VI.15	Instalar, configurar e gerenciar o *Microsoft Exchange Server* 2013 (híbrido), com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de OWA (Outlook Web Access - *HTTPS*), *MAPI* e *ActiveSync* para telefonia móvel.
	VI.16	Administração, configuração, suporte e integração com o *Exchange Server* da base de dados de autenticação e autorização do *Microsoft Active Directory (on premises* ou Azure Active Directory na nuvem).
	VI.17	Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS, testar e controlar a aplicação de *patches* de segurança.
	VI.18	Montar e Configurar o servidor de arquivos (*file server*) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o *Active Directory (on premises ou* ou *Azure Active Directory* na nuvem*)*.
	VI.19	Administrar repositório de *logs* do *Event Viewer (*ou ferramenta *Microsoft* superiora que faz função similar) de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de *DHCP* e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
	VI.20	Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (*Print Server*), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
	VI.21	Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo que forem criados baseados no *Microsoft SharePoint* e no *Microsoft FAST Search Server*.
	VI.22	Configurar e manter o *System State* de todos os serviços de rede *Microsoft* (com a possibilidade de *backup* em nuvem).
	VI.23	Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio do MTP e os das unidades descentralizadas, configurado de forma *on-premisses*, híbrida ou em nuvem.
	VI.24	Instalar, configurar e manter serviço de *DNS* integrado ao domínio Windows Server e verificar *logs*.
	VI.25	Instalar, configurar e manter serviço de *WINS* e verificar *logs*.
	VI.26	Instalar, configurar e manter serviço de *DHCP* e verificar logs.
	VI.27	Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede *(WDS – Windows Deployment Services)*.

	VI.28	Criar e configurar *scripts* de *logo*n para as estações de trabalho e *notebooks* corporativos.
	VI.29	Criar, configurar e manter políticas de grupo (*GPO*s) para os usuários do domínio *Windows Serve*r.
	VI.30	Instalar, configurar e manter *cluster* de serviços *Windows*.
	VI.31	Auxiliar nos testes de *backup* e *restore*, e apoiar a restauração a partir do *backup* de todos os serviços baseados em *Windows Server*.
	VI.32	Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através de solução de gerenciamento de operações de infraestrutura (ex: *Microsoft System Center*, *Configuration Manager*, *Operations Manager*, *Microsoft Itune)*.
	VI.33	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos.
	VI.34	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços *Microsoft*. Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VI.35	Atuar na implantação, administração, bom uso e disseminação das ferramentas de colaboração e produtividade contratadas *Microsoft*: ex: *Teams*, *Planner*, *Power Apps*.
	VI.36	Realizar *workshops* para disseminação do conhecimento sobre as melhores práticas das ferramentas de colaboração disponíveis no ambiente do CONTRATANTE, tais como: *Outlook*, *Sharepoint*, *Planner*, *Teams*, *Onedrive*, entre outros.
	VI.37	Disponibilizar *softwares* de *desktop* aos usuários do MTP, definidos pela CONTRATANTE, via Central de *Software*.
Requisitos de Disponibilidade	VI.38	As atividades relativas aos serviços *Microsoft* deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VI.39	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VI.40	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	VI.41	Todos os integrantes da área devem possuir as Certificações: *AZ-900* - Fundamentos do *Microsoft Azure* e *SC-900*: Fundamentos de segurança, conformidade e identidade da *Microsoft*.
	VI.42	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert*.

	VI.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)* ou a certificação *Windows Server Hybrid Administrator Associate*.
	VI.44	No mínimo um integrante da área possuir 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistemas operacionais *Microsoft Windows Servers 2008 R2 e superiores,* e Serviços tais como: *Microsoft Active Directory (e Azure Active Directory)*, DNS, DHCP, NTP server, *System Center Configurations Manager 2016 e superiores*, *System Center Operations Manager 2016 e superiores*, File Servers, servidores de atualizações, licenciamentos automatizados *Microsoft,* servidores de *backup*, conhecimentos de banco de dados, gerenciamento de configuração de servidores, e serviços de monitoramento de ativos de rede/servidores pelo Zabbix ou SCOM, com a extração de relatórios do Serviços possíveis pelas ferramentas.

TABELA 18: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços *Microsoft*

13.2.14 - Área especializada VII – Serviços de Banco de Dados

- A Área Especializada de Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do Ministério do Trabalho e Previdência.

- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL*. Considerará as práticas da ITIL v4 ou versões superiores de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 19** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	VII.1	Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
	VII.2	Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBDs) existentes no ambiente.
	VII.3	Executar consultas de validação de dados no SGBD.
	VII.4	Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE
	VII.5	Executar cargas de dados nos SGBD de produção, desenvolvimento e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.
	VII.6	Instalar *pacthes* e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais áreas especializadas envolvidas.

Atividades de Negócio ou Técnicas	VII.7	Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.
	VII.8	Manter os SGBDs em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
	VII.9	Análise dos *backups* e *restores* dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos *backups* de acordo com as determinações do CONTRATANTE.
	VII.10	Manutenção das políticas de replicação de dados e de *backup* e *restore* dos SGBD's (*on premises* e/ou nuvem), documentação dos procedimentos de *backup* e *restore*, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.
	VII.11	Verificar o tempo de resposta das consultas via *SQL* e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos *SGBD*s, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (*parallel queries*) ou outras funcionalidades específicas dos *SGBD*'s em esquemas *OLTP* e *OLAP*.
	VII.12	Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados.
	VII.13	Administrar e configurar os *SGBD*s seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
	VII.14	Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
	VII.15	Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos *SGBD*s de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
	VII.16	Identificar aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos *SGBD*.
	VII.17	Executar *scripts*, *jobs* e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados.
	VII.18	Sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
	VII.19	Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos *SGBD*s, inclusive topologias dos nós de *clusters* e sistemas de balanceamento de carga.
	VII.20	Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de *software*.
	VII.21	Apoiar o gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
	VII.22	Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados.

	VII.23	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
	VII.24	Gerenciar a qualidade de serviços providos aos usuários dos sistemas do MTP e aos demais órgãos parceiros.
	VII.25	Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos *scripts* de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
	VII.26	Produzir, conferir e executar *SQL scripts* nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
	VII.27	Criação de *scripts* para *ETL* destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de *Business Intelligence* e a transformação/limpeza de base de dados.
	VII.28	Gerenciamento da disponibilidade e performance (*tuning*) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos *DML* para otimização do desempenho em esquemas *OLTP* e *OLAP*.
	VII.29	Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados.
	VII.30	Geração de relatórios relacionados à performance, volume de dados e integridade do banco de dados.
	VII.31	Atuar em sintonia com a área de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
	VII.32	Garantir a consistência e a segurança das informações.
	VII.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados.
	VII.34	Conduzir migrações de bases de dados entre SGBDs iguais ou diferentes para a SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), área do MTP. Atender a demandas relacionadas à otimizações de bases de dados existentes bem como todos os requisitos acima para (de I a 32) para a área.
Requisitos de Disponibilidade	VII.35	As atividades relativas aos Serviços de Banco de Dados deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
	VII.36	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.

Requisitos de Qualificação da Área	VII.37	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL* 4 *Foundation* ou superior.
	VII.38	Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados *SQLServer* ou *MySQL* ou *PostgreSQL*. E ainda, à realização de *Backup* e *Restore*, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente dos *SGBD*s, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, analise de performance e *tuning* no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de *queries* e migração de dados, desenvolvimento e implementação de *scripts* para otimização de *queries*, *tuning*, *jobs*, *triggers*, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	VII.39	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ou curso em tecnologia Nosql. (Ex: mongoDB, Hadoop, cassandra).
	VII.40	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificação PostgreSQL 10 Associate Certification ou superior.
	VII.41	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação *MySQL for Database Administrators* ou superior.
	VII.42	No mínimo um integrante da área deve possuir a Certificação MCSA: SQL 2016 Database Administration ou a certificação Microsoft Certified: Azure Database Administrator Associate.
	VII.43	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft Certified: Azure Database administrator associate*.

TABELA 19: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Banco de Dados

13.2.15 - Área Especializada VIII - Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

- A Área Especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias *Ethernet*, *TCP/IP*, *ATM* e *MPLS*, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do MTP.

- A Área de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 20** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS

VIII.1	Configurar e administrar as redes *LAN / MAN / WA*N. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.
VIII.2	Instalar, substituir e manter ativos de rede tais como *switches* e roteadores, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
VIII.3	Criar e remover rotas e redes locais virtuais (*VLAN*s) a partir da configuração dos ativos de rede.
VIII.4	Gerenciar enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet, *ATM* ou *MPLS*.
VIII.5	Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TI do MTP.
VIII.6	Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (*QoS*) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
VIII.7	Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
VIII.8	Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede do MTP.
VIII.9	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
VIII.10	Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
VIII.11	Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
VIII.12	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
VIII.13	Aplicar de forma proativa os *patches* para atualização de *software* e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede.
VIII.14	Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
VIII.15	Apoiar a configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento dados (*Storage Area Network – SAN*) e ao *backup* via rede.
VIII.16	Operar os *softwares* e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja a causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou performance da Rede do MTP.

Atividades de Negócio ou Técnicas	VIII.17	Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
	VIII.18	Executar as rotinas de operação e administração do *firewall* corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.19	Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas *Palo Alto*, *Huawei* e *Cisco*, ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.20	Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões(IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.21	Administrar as soluções de *VPN IPsec; e VPN SSL (Webvpn),*para acesso externo via browser à intranet coorporativa.
	VIII.22	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas HA(*High Avaliability*), ou outras utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.23	Administrar os servidores e *appliances* que realizam as funções de *proxy* e *cache* de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	VIII.24	Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
	VIII.25	Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
	VIII.26	Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede.
	VIII.27	Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
	VIII.28	Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
	VIII.29	Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
	VIII.30	Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou de gradação da performance da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do CONTRATANTE, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug e ferramentas de análise de tráfego.
	VIII.31	Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.

	VIII.32	Elaborar e implementar processos e soluções de TI que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
	VIII.33	Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
	VIII.34	Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação do MTP.
	VIII.35	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais áreas especializadas da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda na performance dos serviços de TI do MTP.
	VIII.36	Apoiar a sustentação dos serviços e infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE.
	VIII.37	Implementar na CONTRATANTE a virtualização de redes e a segmentação lógica dos caminhos de rede, quando a infraestrutura de redes possuir os pré-requisitos adequados para tal implementação, mediante projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.
	VIII.38	Implementar elementos de rede das nuvens contratadas, mediante projeto de integração da infraestrutura de redes do MTP à nuvem, por meio de projeto autorizado e aprovado pelo CONTRATANTE.
Requisitos de Disponibilidade	VIII.39	As atividades relativas às Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	VIII.40	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	VIII.41	Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), telefonia IP (VoIP – SIP e H.323) e implantação de *QoS* em redes corporativas. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	VIII.42	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	VIII.43	Todos os integrantes da área devem possuir certificação Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1) exame 101 ou 102, ou superior.
	VIII.44	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.

	VIII.45	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Data Center – Cisco Certified Network Professional Data Center.
	VIII.46	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação CCNP Security – Cisco Certified Network Professional *Security*.
	VIII.47	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Huawei Certified ICT Expert-Routing & Switching (HCIE-Routing & Switching) ou superior.

TABELA 20: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância

13.2.16 - Área especializada IX – Serviços de Segurança de TI

- A Área Especializada de Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

- A Área Apoio a Processos de Segurança da Informação deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TI (ITSCM).

- Operacionalmente, a área de Apoio a Processos de Segurança da Informação é responsável pela intervenção direta em equipamentos e sistemas destinados a implementar mecanismos de segurança, tais como *firewalls*, filtros de conteúdo, *IPS*, *IDS* e etc.

- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de *Software*.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 21** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	IX.1	Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.
	IX.2	Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.
	IX.3	Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação.
	IX.4	Apoiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão de normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações.

IX.5	Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação e Comunicação (PoSIC) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.
IX.6	Instalar, administrar e customizar *softwares* aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras áreas especializadas.
IX.7	Homologar todos os *softwares* utilizados nos *Desktops* de usuários, através de testes de vulnerabilidades.
IX.8	Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de *software*, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
IX.9	Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação.
IX.10	Participar de reuniões com o objetivo de realizar avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
IX.11	Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras áreas especializadas.
IX.12	Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
IX.13	Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do MTP bem como nos itens de configuração e ativos de TI do MTP. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TI, mas também avaliar o sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
IX.14	Criar processos, em conjunto a área de Serviços de Governança da Infraestrutura de TI, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
IX.15	Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise, tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais áreas especializadas, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
IX.16	Gerar e consolidar para o CONTRATANTE os relatórios de ataques e vulnerabilidades nos ambiente de TI, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de *patches* e *fixes*, implementação de sistemas de proteção – antivírus, *IPS*, *firewall*, *proxy*, balanceadores de carga, etc.)
IX.17	Consolidar, em manuais e *scripts*, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
IX.18	Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pela DTI, para posterior aplicação e administração.
IX.19	Implantar todos os controles de segurança da informação dos *frameworks* selecionados pelo CONTRATANTE.

Atividades de Negócio ou Técnicas	IX.20	Adotar os controles e métodos presentes nas normas ISO27001, 27002 e 27003.
	IX.21	Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
	IX.22	Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas utilizadas (ex.: *HAProxy*, *Keepalived*, *Nginx*, *ModCluster*) ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.23	Elaborar ou redefinir, com o apoio da DTI, os Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), e testá-los, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
	IX.24	Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseada sem código aberto.
	IX.25	Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos *logs* e demais registros de eventos existentes no ambiente de TI.
	IX.26	Executar serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma *stack ELK*, para armazenamento e correlação de *logs* de aplicação e outras entidades (*firewall*, *proxy*, *ips*, balanceador, *endpoints*, *dcs*), utilizando os *softwares* livres tais como *Logstash*, *Kafka*, *Redis*, *Kibana*, *Spark* , *Jupyter Notebook* e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
	IX.27	Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos *logs* para essa solução.
	IX.28	Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma *TrendMicro*, *Microsoft Windows Defender* e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.29	Administrar, em conjunto com a área especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de *malwares* e garantindo o bom funcionamento das soluções implantadas, ou outras que porventura sejam implantadas e operacionalizadas no CONTRATANTE.
	IX.30	Administrar solução contra *APTs (Advanced Persistent Threats)*, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (*malwares*), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de *APT*s.
	IX.31	Implementar, com o apoio da DTI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (*DLP – Data Loss Prevention*) no ambiente corporativo.
	IX.32	Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.

	IX.33	Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação.
	IX.34	Aplicar as melhores práticas nas soluções de *VPN* da CONTRATANTE.
	IX.35	Aplicar as melhores práticas nos servidores e *appliances* que realizam as funções de *proxy* e *cache* de acesso à *Internet*, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma *Websense* ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
	IX.36	Fazer uso de *sniffers* e *scanners* para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (*LAN*).
	IX.37	Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades.
	IX.38	Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo *802.1X* para as redes *LAN* com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação (ex: *RADIUS)* ou outra tecnologia definida pela CONTRATANTE.
	IX.39	Apoiar à execução das atividades das demais áreas de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
	IX.40	Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
	IX.41	Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
	IX.42	Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
	IX.43	Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em Segurança da Informação.
	IX.44	Elaborar e executar, com o apoio da DTI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
	IX.45	Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos *appliances* e demais ativos de segurança da informação.
	IX.46	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.
Requisitos de Disponibilidade	IX.47	As atividades de Serviços de Segurança de TI deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

Requisitos de Qualificação da Área	IX.48	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação (MEC) ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo MEC.
	IX.49	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL 4 Foundation* ou superior.
	IX.50	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)* ou superior.
	IX.51	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos, em atividades relacionadas a mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, tecnologias de *firewall*, *IDS*, *IPS*, *Anti-DDoS*, *Ethernet* 80.1x, Radius, *VPN - Virtual Private Network* (client-to-site e site-to-site). Apoio a elaboração de normativos de segurança, a implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, a implantação de políticas de segurança da informação. Elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade. Gestão de serviços de diretório *LDAP* e/ou *Active Directory*, *hardening* de sistemas operacionais *GNU/Linux*, *Microsoft Windows Server* – versão 2019 e superiores e líderes de mercado de antivírus e serviços de *AntiSpam*.
	IX.52	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação profissional *Certificação Fortinet NSE 5* ou superior.
	IX.53	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Palo Alto Networks Certified Network Security Engineer (PCNSE) Advanced* ou superior.
	IX.54	No mínimo um integrante da área deve possuir uma das seguintes certificações: *CISM—Certified Information Security Manager* ou superior, CSX-P—*Cybersecurity Practitioner Certification* ou superior, *CET—Certified in Emerging Technology Certification* ou superior.
	IX.55	Todos os integrantes da área devem possuir ao menos uma das certificações: *CompTIA Cybersecurity Analyst (CySA +)* ou superior, *CEH 11 – Certified Ethical Hacker* ou superior, *CompTIA PenTest+* ou superior, *GIAC Security Essentials (GSEC)* ou superior.
	IX.56	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação ISO/IEC 27001 *Information Security Management Professional*.

TABELA 21: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de Segurança de TI

13.2.17 - Área Especializada X – Serviços de suporte às Aplicações

- A Área Especializada de Serviços de suporte às Aplicações é responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do MTP (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (*deploy*), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no MTP seguindo as práticas *Devops*.

- Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pelo MTP ou internalizados pelo MTP, a CONTRATADA é responsável pela análise , diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua

disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de performance ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de performance de aplicações utilizadas pelo MTP, em ambiente de produção.

- A Equipe é responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da performance dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como , tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.

- A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 22** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	X.1	Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados(SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.
	X.2	Dar suporte e acompanhar presencial junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do MTP, quando couber.
	X.3	Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.
	X.4	Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TI ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes do MTP, em especial de produção, treinamento e homologação.
	X.5	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
	X.6	Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
	X.7	Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações
		Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os

X.8	canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
X.9	Realizar o *deploy*, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores, quando necessário.
X.10	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.
X.11	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação emigração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
X.12	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
X.13	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
X.14	Analisar a performance e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
X.15	Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
X.16	Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TI do MTP, com o apoio das áreas especializadas Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores e de Serviços de Banco de Dados.
X.17	Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.
X.18	Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços do MTP.
X.19	Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
X.20	Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TI do MTP.
X.21	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
X.22	Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de performance existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.

Atividades de Negócio ou Técnicas	X.23	Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
	X.25	Realizar a migração das aplicações do MTP, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
	X.26	Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua do MTP.
	X.27	Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.
	X.28	Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação
	X.29	Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.
	X.30	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do MTP.
	X.31	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
	X.32	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	X.33	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	X.34	Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas (Fábrica de Software) do MTP para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
	X.35	Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/container ou nuvem orquestrada que a PF venha a utilizar.
	X.36	Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
	X.37	Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
	X.38	Monitorar e gerenciar a performance dos servidores de aplicação WEB.
	X.39	Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação da performance dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.

X.40	Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidade se respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
X.41	Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
X.42	Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de performance causados por problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.
X.43	Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
X.44	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram *containers*, utilizando ferramentas tais como *Rancher, Kubernets*e e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
X.45	Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados nas tecnologias CMS, em conjunto com a área de negócio respectiva.
X.46	Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes
X.47	Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente do MTP.
X.48	Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
X.49	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
X.50	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
X.51	Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de performance nos sistemas e respectivas funcionalidades
X.52	Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
X.53	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
X.54	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.

	X.55	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
	X.56	Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
	X.57	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos *softwares* aplicativos e de middleware (tais como *CASpool, QueueManagers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers*, gerenciadores de *API* e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
	X.58	Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.
	X.59	Executar testes e *rollback* em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.
	X.60	Instalar, configurar, operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (tais como SVN e GIT), sistema de automação de build (ex: *Jenkins*), sistema de gestão de qualidade de código (ex: *Sonar*), sistema de gestão de repositório (ex: *Artifactory/Maven*), sistemas de controle de tarefas (ex: *Taiga, Mantis, Redmine*), *Azure DevOps Server*, sistema de controle e gestão de conhecimento (ex: *wiki*), sistema de gerenciamento de projetos (ex: *Microsoft Project*), Sistema de Autenticação (*LDAP*), sistema orquestrador de *pipeline* de dados (ex: *Airflow e Pentaho Data Integration*) dentre outros.
	X.61	Sustentar a infraestrutura das aplicações da SIT (Subsecretaria de Inspeção do Trabalho), tais como Plataforma OJS, *Moodle*, entre outros.
Requisitos de Disponibilidade	X.62	As atividades relacionadas com os Serviços de suporte às Aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	X.63	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	X.64	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	X.65	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas, operacionais Linux e Windows, incluindo servidores de aplicação (tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET, e infraestrutura de portais de conteúdo CMS. O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 07 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	X.66	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified System Administrator – RHCSA*".

	X.67	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA*" ou similar.
	X.68	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado *DevOps Master* ou similar.
	X.69	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Certified Kubernetes Administrator (CKA)* ou similar.
	X.70	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Certified Kubernetes Application Developer (CKAD)* ou similar.
	X.71	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Elastic Certified Engineer*.

TABELA 22: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviços de suporte às Aplicações

13.2.18 - Área Especializada XI – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

- A Área Especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores será a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da DTI (majoritariamente servidores *Unix/Linux* no *Data Center*),

- A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias *IaaS (Infrastructure as a Service)* para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 de Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 23** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XI.1	Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do Data Center, inclusive os relativos ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE.
	XI.2	Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.
	XI.3	Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
	XI.4	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado e de container.

XI.5	Ter conhecimento sólido acerca dos protocolos de autenticação de usuários.
XI.6	Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (ex: *OpenLdap, 389 Directory Server*), sintaxe ASN.1, criação de *schemas*, classes de objetos e conjuntos de atributos.
XI.7	Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
XI.8	Instalação e configuração em *cluster* de alta disponibilidade dos servidores de aplicação.
XI.9	Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.
XI.10	Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas como serviço de diretórios LDAP.
XI.11	Executar a configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada a serviços de verificação de identidade ou outros relacionados.
XI.12	Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados dos erviço de diretório LDAP.
XI.13	Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.
XI.14	Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.
XI.15	Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.
XI.16	Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
XI.17	Apoiar a Área Especializada de Serviços de Segurança da Informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico.
XI.18	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
XI.19	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
XI.20	Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.

Atividades de Negócio ou Técnicas	XI.21	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do Data Center.
	XI.22	Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
	XI.23	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
	XI.24	Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
	XI.25	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	XI.26	Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de performance existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
	XI.27	Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
	XI.28	Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
	XI.29	Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, ASP, JavaScript, .NET ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.
	XI.30	Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, incluindo a verificação de problemas.
	XI.31	Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
	XI.32	Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
	XI.33	Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
	XI.34	Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
	XI.35	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
	XI.36	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.

XI.37	Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma *stack ELK*, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres tais como *Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook* e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
XI.38	Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
XI.39	Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
XI.40	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
XI.41	Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
XI.42	Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramentas a serem adotadas pelo MTP, criando, validando e implantando *playbooks e* fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.
XI.43	Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente windows e ambiente linux e demais que vierem a ser implantados no ambiente da contratante, e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
XI.44	Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente de plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc.
XI.45	Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, dentre outros.
XI.46	Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
XI.47	Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
XI.48	Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
XI.49	Instalar, customizar e administrar as demais ferramentas de gerenciamento de infraestrutura definidas pelo CONTRATANTE.
XI.50	Criar máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
XI.51	Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.

	XI.52	Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o MTP venha a utilizar.
	XI.53	Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
	XI.54	Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de performance.
	XI.55	Realizar a gestão dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
	XI.56	Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
	XI.57	Desenvolver rotinas e scripts voltados à continuidade das aplicações.
	XI.58	Implementar a automação da configuração de servidores utilizando a ferramenta de orquestração de servidores.
	XI.59	Apoiar a criação e montagem de *LUNs (Logical Unit Number)* em storages de rede do tipo *SAN Fiber Channel*.
	XI.60	Gerenciar as ferramentas de virtualização de redes e segurança, quando implementadas.
Requisitos de Disponibilidade	XI.61	As atividades relacionadas com Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE, local ou remotamente, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente
	XI.62	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XI.63	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XI.64	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified System Administrator – RHCSA*".
	XI.65	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "*Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA*" ou similar.
	XI.66	No mínimo um integrante da área deve possuir VCAP: VMware Certified Advanced Professional 2022 ou similar.

Requisitos de Qualificação da Área	XI.67	No mínimo um integrante da área deve possuir Certificado *Red Hat Certified Specialist in OpenShift Administration exam (EX280)* ou similar.
	XI.68	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Microsoft MCSA: Windows Server 2016 (MCSA 2016)* ou a certificação *Windows Server Hybrid Administrator Associate*.
	XI.69	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em sistemas de virtualização *VMWare* ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
	XI.70	Todos os integrantes da área (perfis plenos) devem possuir 5 (cinco) anos em atividades de levantamento, analise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infra ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infra ágil em todo o ambiente da CONTRATANTE através de automações e administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC. Sólidos conhecimentos em Soluções de automações ágeis; Solução de containers – Docker, kubernetes ou similar; Servidores Web: Apache, Nginx e IIS; Servidores de aplicação Java: Apache Tomcat, Jboss/Wildfly e Weblogic; Servidores de conteúdo CMS, MS Sharepoint, entre outros; Servidores de cache tais como: Varnish e Nginx cache, Memcached e Redis; O perfil sênior previsto deverá possuir experiência profissional mínima de 7 (sete) anos nas atividades relacionadas acima (as mesmas relacionadas para os perfis plenos, com a diferença dos anos em experiência).
	XI.71	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware de servidores tipo *rack*.
	XI.72	Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividades de sistemas operacionais MS Windows Server (2008, 2019 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora e Red Hat) e Unix (Solaris e AIX), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script), Servidores de Logs (solução ELK); Servidores de gestão de conteúdo online.

TABELA 23: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores

13.2.19 - Área Especializada XII – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

- A Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações - é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.

- A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional

- Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.

- A CONTRATADA deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de ativos e de performance de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).

- É responsabilidade da contratada levantar junto aos responsáveis pelos serviços em conjunto com as demais torres técnicas da CONTRATADA os detalhamentos sobre os itens de configuração e

funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade ou degradação da performance do serviço na visão dos usuários.

- Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados, logs de aplicações e registros de usuários externos em mídias sociais poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de performance de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de monitoração implementadas pela CONTRATADA terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

- A Área de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; e Gerenciamento de infraestrutura e plataforma.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 24** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XII.1	Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura.
	XII.2	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada pelo CONTRANTE.
	XII.3	Operar a plataforma de monitoramento e alarmes do tipo APM(Application Performance Management) que venha a ser utilizada na execução contratual.
	XII.4	Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.
	XII.5	Automatizar, a partir dos alertas emitidos pela ferramenta de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TI.
	XII.6	Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
	XII.7	Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
	XII.8	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	XII.9	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	XII.10	Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a área especializada de apoio à governança de TI.

Atividades de Negócio ou Técnicas	XII.11	Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
	XII.12	Fornecer para a área especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
	XII.13	Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
	XII.14	Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.
	XII.15	Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.
	XII.16	Comunicar tempestivamente à equipe do MTP, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.
	XII.17	Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.
	XII.18	Monitorar a disponibilidade, performance e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos dedados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TI críticos ou essenciais.
	XII.19	Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
	XII.20	Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento.
	XII.21	Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
	XII.22	Contatar outras unidades ou empresas para verificação ourestabelecimento dos serviços;
	XII.23	Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
	XII.24	Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a área especializada de apoio à governança de TI, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
	XII.25	Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TI, gerando alertas e chamados na ferramenta de requisição de serviço.
	XII.26	Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe.

	XII.27	Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
	XII.28	Implementar o monitoramento dos sistemas em Produção e em Homologação.
	XII.29	Monitorar os serviços em nuvem do MTP
	XII.30	Monitorar a execução das rotinas de backup CONTRATADA.
	XII.31	Configurar, monitorar e gerir os serviços de videoconferência do MTP.
	XII.32	Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
	XII.33	Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC.
	XII.34	Deverá gerar documentação de todas as arquiteturas de monitoração implementadas com nível de detalhamento suficiente para garantir a correta compreensão do ambiente pelas equipes do MTP.
	XII.35	Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, Requisições de Mudanças e demandas diárias.
Requisitos de Disponibilidade	XII.36	As atividades relacionadas com o monitoramento de redes, serviços e aplicações deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação da Área	XII.37	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XII.38	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XII.39	Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 2 (dois) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TI.
	XII.40	No mínimo um do integrante da área deverá possuir certificação Zabbix Certified User.
	XII.41	No mínimo um integrante da área deverá possuir certificação LPIC-1.

	XII.42	Todos os integrantes da área devem possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TI (SNMP, etc.).
	XII.43	No mínimo um integrante da área deverá possuir experiência de 2 (dois) anos nas ferramentas Elasticsearch, Kibana e Grafana. Sendo capaz de criar dashboards.

TABELA 24: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

13.2.20 - Área Especializada XIII – Infraestrutura Física de *Data Center*

- A Área Especializada em Infraestrutura de Data Center é responsável pela operação, controle e manutenção da infraestrutura física dos data ceter's do MTP, verificando nas ferramentas de monitoramento a ocorrência os alerta de incidentes e atuando de acordo com procedimentos pré-definidos. Será de responsabilidade da contratada o monitoramento constante dos itens de configuração que suportem os processos da contratante, gerando uma base histórica de informações.
- A Área de Infraestrutura Física de Data Center será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; e Gerenciamento de ativos de TI.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 25** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
	XIII.1	Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologias físicas de rede e infraestrutura do Data Center Nacional do MTP, em sistema usado pelo MTP, revisando-os sempre que solicitado.
	XIII.2	Identificar, propor e apoiar a execução de melhorias na Infraestrutura Física do Data Center do MTP, incluindo automação, ar condicionado, elétrica, geradores e sistema de combate a incêndio.
	XIII.3	Apoiar no monitoramento dos equipamentos de infraestrutura de *data center*, tais como: ar-condicionado, *nobreak*, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.
	XIII.4	Monitorar e identificar problemas relacionados à infraestrutura física com abertura de chamados de suporte, manutenção ou garantia.
	XIII.5	Controlar o acesso e acompanhar empresas, visitantes, colaboradores e prestadores de serviços ao Data Center do MTP, observando as normas impostas pela CONTRATANTE, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do *Data Center* do MTP.
	XIII.6	Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, *appliances* e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TI na infraestrutura do Data Center.
	XIII.7	Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Data Center do MTP.
	XIII.8	Gerenciar salas técnicas de todos os andares dos prédios do MTP da referida contratação e realizar a devida identificação dos ativos, sistemas e sua localização.

Atividades de Negócio ou Técnicas	XIII.9	Manter a Data Center organizado, sem cabos desordenados e espalhados, com os racks e cabeamento organizados, sem caixas no ambiente.
	XIII.10	Solicitar a limpeza do ambiente de Data Center para aos setores responsáveis, quando necessário.
	XIII.11	Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
	XIII.12	Realizar o controle de acesso ao Data Center, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para o CONTRATANTE.
	XIII.13	Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executarem caso de acionamentos, falhas ou alarmes.
	XIII.14	Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
	XIII.15	Acionar a empresa CONTRATADA para a manutenção do Data Center, seja preventivamente ou a partir da identificação de algum incidente, registrando e acompanhando a sua atuação.
	XIII.16	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
Requisitos de Disponibilidade	XIII.17	As atividades relacionadas com a área deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste documento deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica Qualificação Técnica	XIII.18	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XIII.19	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Foundation ou superior.
	XIII.20	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação "Linux Professional Institute Certification - LPIC1" para exercer atividades relacionadas à configuração básica de S.O.
	XIII.21	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Furukawa Certified Professional ou equivalente de rede de fibra ótica e cabeamento estruturado, para exercer atividades de manuseio do cabeamento de rede.
	XIII.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco anos) em manutenção e configuração de rede estruturada e gerenciamento de infraestrutura de ambientes de Data Center.

	XIII.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação, manutenção e configuração de hardware, incluindo servidores do tipo rack, instalação básica de S.O, configuração de BIOS, configuração da gerência remota de equipamentos (IPMI/ILO/IDRAC/OIT).
	XIII.24	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de instalação e manutenção de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir.

TABELA 25: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Infraestrutura Física de *Data Center*

13.2.21 - Área Especializada XIV - Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados

- A Área Especializada em Serviço de *Backup* e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de *Backup* do CONTRATANTE.
- Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas *ITIL* 4 ou versão superior de Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 26** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
	XIV.1	Administrar solução de *Netbackup* ou outra que a CONTRATANTE vir a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, *restore* e todas outras atividades referentes a *backup*.
	XIV.2	Verificar realização de *backup* do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
	XIV.3	Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
	XIV.4	Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
	XIV.5	Propor a atualização dos recursos de *software* e *hardware* à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
	XIV.6	Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de *software*, etc.
	XIV.7	Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
	XIV.8	Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas.

Atividades de Negócio ou Técnicas	XIV.9	Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
	XIV.10	Executar as atividades de Requisições de Mudanças, atualizando todas as informações pertinentes.
	XIV.11	Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos *softwares* sob sua responsabilidade.
	XIV.12	Criar e montar de *LUN*s (*Logical Unit Number*) em *storages* de r*ede do tipo SAN Fiber Channel*.
	XIV.13	Apoiar a Instalação e configuração da solução de *Backup* utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
	XIV.14	Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
	XIV.15	Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
	XIV.16	Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
	XIV.17	Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.
	XIV.18	Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches e rede SAN ou equipamentos que a CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.
	XIV.19	Criar, editar e remover *LUN*s, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados, bem como manter relação atualizada das *LUN*s criadas com as *VM*s e ambientes que as utilizam.
	XIV.20	Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.
	XIV.21	Administrar e configurar os volumes *NFS*, *CIFS*.
	XIV.22	Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.
	XIV.23	Administrar os *snapshot*s e *checkpoints* dos *storages*.
	XIV.24	Criar, atualizar, e acompanhar plano de *backup*, bem como executar as atividade de *backup*, considerando a Janela de *Backup*, Versionamento, Tempo de retenção, *Archiving* ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.

	XIV.25	Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
	XIV.26	Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.
Requisitos de Disponibilidade	XIV.27	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica	XIV.28	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XIV.29	No mínimo um integrante da área deve possuir conhecimento da *SNIA Certified Storage Professional (SCSP)*.
	XIV.30	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em ambiente virtualizado.
	XIV.31	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à *Backup* (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	XIV.32	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades atinentes à Armazenamento (*Storages*).
	XIV.33	Atuar utilizando as novas funcionalidades de ferramentas de *backup* tais como: *backup* imutável, *MFA*, atribuição de papéis, anti-*ransomware*.
	XIV.34	Atuar considerando o *backup* em nuvem.
	XIV.35	Atuar na sanitização de *storages*, visando eliminar dados não utilizados (com autorização do CONTRATANTE), bem como sanitização e revisão dos serviços em *backup* (com autorizações e definições pelo CONTRATANTE).

TABELA 26 - Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados

13.2.22 - Área Especializada XV - Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD

- A contratada deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços Microsoft (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 27** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades e Serviços de Supervisão	XV.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XV.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XV.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XV.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XV.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de prestação de serviços de TI.
	XV.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XV.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XV.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XV.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XV.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XV.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XV.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XV.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XV.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XV.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.

	XV.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4 - Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XV.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Disponibilidade	XV.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XV.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XV.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação *ITIL 4 Managing Professional* ou superior.
	XV.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XV.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (*softwar*e) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XV.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior; ou em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de *firewall*, Antivírus, *Proxy*, *IDS*, *SIEM*, *IPS*, Anti-*DDoS*, *Ethernet* 802.1x, *Radius*, *IPSEC VPN – Virtual Private Network* (*client-to-site* e *site-to-site*), e teste de penetração, ou em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).
	XV.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)* ou superior.
	XV.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Linux Professional Institute Certified Level 1 (LPIC1)* ou superior.

TABELA 27: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas SM, SSTI, SBAD

13.2.23 - Área Especializada XVI - Supervisão Nível 3 – Áreas SBD, SSA, SOOS

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS) de

acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 28** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITOS
Atividades e Serviços de Supervisão	XVI.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XVI.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XVI.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XVI.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XVI.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	XVI.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XVI.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XVI.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XVI.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XVI.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.
	XVI.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XVI.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XVI.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.

	XVI.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XVI.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XVI.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4-Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XVI.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
	XVI.18	Realizar, em ambiente de Homologação ou outro que a CONTRATANTE venha a definir, STRESS-TESTING (teste de carga/estresse) em banco de dados ou em transação on-line, por meio de simulação, para assegurar o tempo de resposta adequado e/ou garantir o acesso otimizado às bases de dados.
Requisitos de Disponibilidade	XVI.19	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVI.20	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XVI.21	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 *Managing Professional* ou superior.
	XVI.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XVI.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (*software*) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.
	XVI.24	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportado pelas plataformas *PostgreSQL* ou *MySQL* ou *Microsoft SQL Server*; ou sistemas de virtualização *VMWare* ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado; ou administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java *(Tomcat, Jboss)* e servidores *WEB (Apache, MS-IIS)*.
	XVI.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC)* ou superior.

	XVI.26	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação *DevOps Essentials Professional Certificate (DEPC)* ou superior.

TABELA 28: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 - Áreas SBD, SSA, SOOS

13.2.24 - Área Especializada XVII - Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC

- A CONTRATADA deverá designar supervisor das atividades desempenhadas pela área especializada de Supervisão Nível 3 para as áreas de Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC) de acordo com os requisitos da tabela abaixo. Este supervisor será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e o CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas pelas áreas relacionadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.
- Os demais requisitos dessa área estão elencados na **TABELA 29** abaixo:

IDENTIFICADOR		REQUISITO
Atividades e Serviços de Supervisão	XVII.1	Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
	XVII.2	Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
	XVII.3	Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
	XVII.4	Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a medição de serviços e avaliação de desempenho dos níveis de serviços contratados.
	XVII.5	Disponibilizar os relatórios gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e de desempenho.
	XVII.6	Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação à área de Serviços de Qualidade de Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI, a partir dos chamados finalizados pelas áreas especializadas relacionadas no sistema de requisição de serviço.
	XVII.7	Acompanhar e gerenciar o desempenho dos técnicos relacionados à área especializada relacionada.
	XVII.8	Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais prioritários, de acordo com o definido neste documento.
	XVII.9	Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
	XVII.10	Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TI.

	XVII.11	Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
	XVII.12	Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos de Infraestrutura de TI. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos.
	XVII.13	Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
	XVII.14	Receber as demandas relativas às áreas especializadas de infraestrutura de TI e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
	XVII.15	Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
	XVII.16	Apoiar o CONTRATANTE na implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITIL 4-Análise de negócio; Gerenciamento de catálogo de serviços; Design de serviço; Gerenciamento de nível de serviço; Gerenciamento de disponibilidade; Gerenciamento de capacidade e desempenho; Gerenciamento de continuidade de serviço; Monitoramento e gerenciamento de eventos; Central de serviço; Gerenciamento de incidentes; Gerenciamento de requisição de serviço; Gerenciamento de problemas; Gerenciamento de Liberação; Habilitação de mudança; Validação e teste de serviço; Gerenciamento de configuração de serviço; Gerenciamento de ativos de TI; Gerenciamento de implantação; Gerenciamento de infraestrutura e plataforma; e Gerenciamento de Software.
	XVII.17	Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TI.
Requisitos de Disponibilidade	XVII.18	As atividades relacionadas à área de serviço de armazenamento de dados deverão estar disponíveis para a CONTRATANTE, no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados no Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.
Requisitos de Qualificação Técnica da Supervisão	XVII.19	Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação, mestrado ou doutorado na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
	XVII.20	Todos os integrantes da área devem possuir certificação ITIL 4 Managing Professional ou superior.
	XVII.21	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos na gestão de equipes de suporte técnico (de 3º nível) de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de projetos e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico.
	XVII.22	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência de 5 (cinco) anos em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

	XVII.23	No mínimo um integrante da área deve possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos na administração de ambiente de rede IP e MPLS, roteadores, gateway de voz, switches, VLAN, redes wireless, segurança de redes, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento e implantação de QoS em redes corporativas.
	XVII.24	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Scrum Foundation Professional Certificate (SFPC) ou superior.
	XVII.25	No mínimo um integrante da área deve possuir certificação Cisco Certified Network Associate (CCNA), exame 200-301.

TABELA 29: Descrição das atividades e requisitos necessários para a área especializada de Supervisão Nível 3 – Áreas RLMLD, MRSA, IFDC

13.2.25 - Todos os requisitos descritos neste documento deverão ser atendidos pela CONTRATADA. Para os requisitos que não tenham sido previstos na relação, a CONTRATADA terá o prazo de 90 (noventa) dias para se adequar.

13.2.26 - O CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI, ficando a empresa CONTRATADA obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro deste prazo.

13.2.27 - As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de prestação de serviços de TI obrigatórios previstos.

13.2.28 - A CONTRATADA deverá implementar o *CMDB (Configuration Management Database*\Banco de dados do Gerenciamento de Configuração), de todos os itens de configuração descritos no documento, integrado à ferramenta *ITSM* no prazo máximo de 180 dias após a assinatura do contrato.

13.2.29 - Os profissionais que apresentarem certificação para uma determinada área especializada, só poderão atuar nessa área, de forma a evitar que fiquem sobrecarregados com funções de várias áreas e atuem de forma precária na prestação dos serviços objeto desta contratação.

13.2.30 - A CONTRATADA deverá designar pontos focais em cada área de especialidade, para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.

13.2.31 - A CONTRATADA deverá apresentar todos os certificados e cursos requeridos até 3 meses após a assinatura do contrato, para adequação de todas as certificações dos perfis profissionais**,** de acordo com a programação definida pela CONTRATANTE.

13.3 - Justificativa de não-parcelamento:

13.3.1 - A contratação será conduzida em grupo/lote único em virtude das características dos serviços que serão contratados, sendo essa forma de contratação a mais usual na Administração Pública Federal (APF).

13.3.2 - Conforme o artigo 23, § 1°, da Lei 8.666/93: *As obras, serviços e compras efetuadas pela Administração serão divididas em tantas parcelas quantas se comprovarem técnica e economicamente viáveis, procedendo-se à licitação com vistas ao melhor aproveitamento dos recursos disponíveis no mercado e à ampliação da competitividade sem perda da economia de escala.*

13.3.3 - Segundo Súmula 247 do Tribunal de Contas da União: *"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade".*

13.3.4 - Considerando que o serviço a ser contratado se trata de solução integrada, qual seja, serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, entende-se pela inviabilidade de sua divisão em lotes diferentes. Tal opção acarretaria não só despadronização na prestação dos serviços, bem como a ineficácia operacional, uma vez que os processos de gerenciamento de serviços percorrem todos os níveis de atendimento (1º, 2º e 3º) e precisam ser otimizados considerando-se a correlação entre esses níveis. Dessa feita, será realizado processo licitatório em lote único.

13.3.5 - A realização de contratação em grupo/lote único é técnica e economicamente viável, não gera perda de economia de escala e, como já é prática consolidada no mercado, não restringe a competitividade no certame.

13.3.6 - Ainda a existência de apenas um contrato favorece a:

- Racionalização das atividades administrativas - vários fornecedores demandariam a gestão e fiscalização de vários instrumentos contratuais e maior alocação de tempo e/ou recursos humanos;
- Racionalização da gestão operacional dos serviços - vários fornecedores poderiam utilizar soluções distintas de gestão, monitoramento do ambiente e de gerenciamento de serviços dificultando o processo de controle unificado da infraestrutura. A dificuldade na gestão operacional dos serviços é observada pela equipe técnica do MTP, em decorrência da existência de dois contratos: um para o atendimento aos níveis 1 e 2 (contrato nº 07/2018, firmado com a empresa DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA) e outro para o nível 3 (contrato nº 31/2018, firmado com a empresa ALGAR TI CONSULTORIA S/A). A existência de apenas um contrato condiz, também, com o nível de maturidade de processos e de gestão em TI do MTP, que se encontra baixo.

13.3.7 - As justificativas acima visam atender ao normatizado no art. 12, inciso I do §2° da Instrução Normativa (IN) nº 01, de 04 de abril de 2019, abaixo citada:

> *[...]*
>
> *Art. 12. O Termo de Referência ou Projeto Básico será elaborado pela Equipe de Planejamento da Contratação a partir do Estudo Técnico Preliminar da Contratação, incluindo, no mínimo, as seguintes informações:*
>
> *[...]*
>
> *§ 2º A Equipe de Planejamento da Contratação avaliará a viabilidade de:*
>
> *I - realizar o parcelamento da solução de TIC a ser contratada, em tantos itens quanto se comprovarem técnica e economicamente viáveis, justificando-se a decisão de parcelamento ou não da solução; e*
>
> *[...]*

13.3.8 - Tendo em vista que foi caracterizada a inviabilidade de fracionamento do objeto em questão, ainda se registra a impossibilidade de aplicação da Lei Complementar nº 147, de 07 de agosto de 2014, no que tange a aplicação de tratamento diferenciado e simplificado para microempresas e empresas de pequeno porte.

13.3.9 - Assim sendo, nos termos do art.12 §2º da IN SDG/ME nº 01/2019, o certame deverá ser realizado em lote único, compreendendo os itens da **TABELA 30** a seguir:

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT /CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL /MÊS
		Atendimento N3, contemplando:			

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	2	• Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center;* • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VAL /MÊS

TABELA 30 - Grupo/Lote único com itens que compõem o objeto

13.3.10 - O **ANEXO II** contém a relação de endereços das unidades do Ministério do Trabalho e Previdência que devem ser atendidas pelos serviços listados na tabela acima.

14. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R$): 45.770.978,88

14.1 - A estimativa da contratação presente na **TABELA 31** a seguir considerou o período de execução contratual de 20 (vinte) meses, visando:

14.1.1 - Prazo de adequação pela CONTRATADA para um objeto complexo;

14.1.2 - Diminuição dos esforços para procedimentos administrativos de prorrogação contratual que demandam muito esforço da equipe reduzida do MTP.

						CUSTO UNITÁRIO MENSAL	CUSTO TOTAL MENSAL	CUSTO TOTAL ANUAL	CUSTO TOTAL ANUAL

ÁREA ESPECIALIZADA	FUNÇÃO	CBO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	PERFIS ASSOCIADOS (PORTARIA)	SALÁRIO DE REFERÊNCIA (PORTARIA)	QTD. (Q)	DO PERFIL (COM FATOR K = 2,35)	(QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL)	(QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 12)	(QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS * PERFIL * 20)
Atendimento Nível 1 (N1) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 1	3172-10	TECSUP-03	R$ 2.635,52	10	R$ 6.193,47	R$ 61.934,72	R$ 743.216,64	R$ 1.238.694,40
Supervisão ao N1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	1	R$ 22.637,46	R$ 22.637,46	R$ 271.649,47	R$ 452.749,20
Atendimento Nível 2 (N2) ao Usuário	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação de Nível 2	3132-20	TECMAN-03	R$ 2.670,74	70	R$ 6.276,24	R$ 439.336,73	R$ 5.272.040,76	R$ 8.786.734,60
Supervisão ao N2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1425-30	GERSUP	R$ 9.632,96	5	R$ 22.637,46	R$ 113.187,28	R$ 1.358.247,36	R$ 2.263.745,60
Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
			ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62		
Serviços *Microsoft*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	3	R$ 10.517,19	R$ 31.551,57	R$ 378.618,84	R$ 631.031,40
Serviços de Banco de Dados	Administrador de banco de dados	2123-5	ABD-02	R$ 6.506,01	3	R$ 15.289,12	R$ 45.867,37	R$ 830.409,07	R$ 1.384.015,20
		2123-5	ABD-03	R$ 9.929,10	1	R$ 23.333,39	R$ 23.333,39		
Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Analista de redes e de comunicação de dados	2124-10, 2123-10	ARED-02	R$ 4.897,29	4	R$ 11.508,63	R$ 46.034,53	R$ 752.799,00	R$ 1.254.665,00
		2124-10, 2123-10	ARED-03	R$ 7.105,84	1	R$ 16.698,72	R$ 16.698,72		

Serviços de Segurança de TI	Administrador em segurança da informação	2123-20	ASEG-02	R$ 7.257,31	5	R$ 17.054,68	R$ 85.273,39	R$ 1.541.311,33	R$ 2.568.852,20
	Gerente de segurança da Informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22		
Serviços de suporte às Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	4	R$ 10.517,19	R$ 42.068,76	R$ 690.688,50	R$ 1.151.147,60
		2124-20	ASUPCOMP-03	R$ 6.590,90	1	R$ 15.488,62	R$ 15.488,62		
Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Administrador de sistemas operacionais	2123-15	ASO-02	R$ 4.787,76	4	R$ 11.251,24	R$ 45.004,94	R$ 775.276,94	R$ 1.292.128,20
		2123-15	ASO-03	R$ 8.341,05	1	R$ 19.601,47	R$ 19.601,47		
Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	2	R$ 6.685,99	R$ 13.371,97	R$ 160.463,64	R$ 267.439,40
Infraestrutura Física de *Data Center*	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38		
Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados	Analista de suporte computacional	2124-20	ASUPCOMP-01	R$ 2.845,10	1	R$ 6.685,99	R$ 6.685,99	R$ 332.644,38	R$ 554.407,40
		2124-20	ASUPCOMP-02	R$ 4.475,40	2	R$ 10.517,19	R$ 21.034,38		
Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços *Microsoft* (SM), Serviços de Segurança de TI (SSTI) e Serviços de *Backup* e Armazenamento de Dados (SBAD)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40

Supervisão ao N3 - Áreas: Serviços de Banco de Dados (SBD), Serviços de Suporte às Aplicações (SSA) e Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores (SOOS)	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1425-5, 1425-15	GERINF	R$ 16.582,20	1	R$ 38.968,17	R$ 38.968,17	R$ 467.618,04	R$ 779.363,40
Supervisão ao N3 - Áreas: Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância (RLMLD), Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações (MRSA) e Infraestrutura Física de Data Center (IFDC)	Gerente de segurança da informação	1425-25	GERSEG	R$ 18.369,88	1	R$ 43.169,22	R$ 43.169,22	R$ 518.030,62	R$ 863.384,40
TOTAIS (MENSAL E ANUAL, RESPECTIVAMENTE):							**R$ 1.298.663,79**	**R$ 15.583.965,50**	**R$ 25.973.276,40**

TABELA 31 - Estimativa da demanda: quantitativo de profissionais e valores mensais e anuais relacionados ao objeto.

14.2 - Em relação ao lote/grupo único definido para a contratação, os valores estimados são os representados na **TABELA 32** abaixo:

Grupo/Lote Único	Id.	Descrição do Bem ou Serviço	Valor Mensal (Estimado)	Quantidade (Meses)	Valor Total Estimado
	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	R$ 637.096,19	20	R$ 12.741.923,8
		Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft*			

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	2	• Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center;* • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	R$ 661.567,63	20	R$ 13.231.352,6
TOTAL					**R$ 25.973.276,40**

TABELA 31 - Valores estimados para o Grupo/Lote único

15. Justificativa técnica da escolha da solução

15.1 - A prestação de serviços por meio de terceirização é uma das modalidades que mais têm crescido na área de Tecnologia da Informação.

15.2 - O investimento na contratação de serviços especializados de TI é uma estratégia que vem evoluindo ao longo dos anos e, aos poucos, tornando-se um dos principais fatores de competitividade para as empresas, inclusive as de pequeno porte. No caso de órgãos públicos, que não auferem lucros, este investimento se converte em valor para o negócio, através dos ganhos em eficiência, eficácia e efetividade.

15.3 - Da análise já apresentada, na qual as alternativas eram contratar serviços de atendimento a usuários e de sustentação de infraestrutura de TI diretamente de empresa pública ou ainda executar todas as atividades com força de trabalho própria, optou-se, conforme já apontado, por contratar os serviços especializados de TI prestados por empresas privadas. Este último cenário está de tal forma consolidado no mercado nacional de serviços de tecnologia da informação, que foi necessária a edição de norma específica para orientar tais processos de contratação pelo órgão central do SISP - a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

15.4 - A terceirização de serviços de TI oferece benefícios como:

15.4.1 - Maior disponibilidade do pessoal interno para focar no negócio da organização propriamente dito;

15.4.2 - Seleção de pessoal qualificado para execução de atividades operacionais de suporte ao usuário e sustentação de infraestrutura de TI;

15.4.3 - Utilizar-se da capacidade de atualização do mercado privado, uma vez que os profissionais da iniciativa privada são submetidos à competitividade de forma mais intensa do que na iniciativa púbica;

15.4.4 - Aumento da capacidade operacional da TI, acelerando entregas ao negócio.

15.5 - Quanto à utilização exclusiva de mão de obra do órgão, conforme já indicado nos itens 9 e 11 deste ETP, tem-se como maior desvantagem, a redução da capacidade de gestão, além de adição de morosidade excessiva ao processo devido às necessidades de seleção e especialização de pessoal.

15.6 - Já quanto ao cenário de contratação direta de empresa pública de TI não se vislumbrou vantagem que justificasse a restrição da competitividade caracterizada na alternativa escolhida.

15.7 - Desta forma, conclui-se que há de se esperar melhores resultados quanto aos benefícios da contratação de empresa privada para prestação dos serviços requeridos, frente aos possíveis riscos e respectivos efeitos negativos a que estão sujeitas as demais alternativas avaliadas.

16. Justificativa econômica da escolha da solução

16.1 - Os critérios técnicos empregados para escolha da solução resultaram na seleção do cenário recomendado pela Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, cujo modelo de execução - obrigatório para os órgãos do SISP, nos termos do item 1.3 de seu Anexo I - já é, em termos gerais, o utilizado atualmente nos contratos em execução que viabilizam o atendimento das necessidades atuais do MTP e agora, por meio da nova contratação, estarão adequados à Portaria em questão.

16.2 - A presente contratação visa aprimorar a gestão, conformidade e maturidade do modelo de atendimento e de prestação dos serviços, alinhando-o, portanto, às diretrizes atuais.

16.3 - Pode-se afirmar também que, com a atualização dos valores do Mapa de Pesquisa Salarial que integra a referida portaria, bem como do fator K a ser utilizado nas respectivas estimativas, materializados, por sua vez, com a publicação da Portaria SGD/ME nº 4.688/2022, o montante calculado no presente estudo está de acordo com os valores atuais praticados no mercado.

16.4 - Considerando ainda que todos os serviços consumidos nos contratos atuais no âmbito da DTI do MTP serão substituídos pelos da presente contratação, haverá economia de esforços na gestão e fiscalização contratuais (futuramente de apenas um contrato em detrimento dos dois atuais), sendo os valores da contratação condizentes com os valores praticados por outros órgãos da APF.

17. Benefícios a serem alcançados com a contratação

17.1 - Com a presente contratação, pretende-se obter os seguintes resultados e melhorias:

17.1.1 - Continuidade dos serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC;

17.1.2 - Maior conformidade com as boas práticas, considerando as diretrizes dos órgãos de controle;

17.1.3 - Maior eficiência nas entregas, gerando melhor custo-benefício;

17.1.4 - Maior abrangência na prestação dos serviços, considerando os avanços tecnológicos;

17.1.5 - Assegurar a qualidade e disponibilidade na prestação de serviços de sustentação aos recursos de TIC;

17.1.6 - Suportar o crescimento dos serviços de TIC a níveis de desempenho satisfatórios, a fim de fortalecer as ações institucionais do Ministério do Trabalho e Previdência;

17.1.7 - Melhoria do nível de atendimento às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados na rede;

17.1.8 - Melhoria no processo de gestão de recursos tecnológicos (*hardware* e *software*) do MTP;

17.1.9 - Automatizar atividades/tarefas/processos relacionados ao atendimento das necessidades de infraestrutura de TIC;

17.1.10 - Redução da exposição a riscos negativos relacionados à Segurança da Informação.

18. Providências a serem Adotadas

18.1 - Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (Ferramenta *ITSM*)

18.1.1 - A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o *Marval MSM*, ferramenta que possui 16 processos do *ITIL v3* habilitados para uso, conforme a *Pink Verify Itil v3*. A *Marval MSM* foi disponibilizada e custeada pela empresa DSS, sendo que no novo contrato **a disponibilização da nova ferramenta será de responsabilidade da vencedora do certame**. Cabe salientar que a ferramenta *Marval MSM* não consta do rol das ferramentas com a certificação *PinkVERIFY™ Certified ITIL®* 4 *Toolsets* para o *ITIL* 4.

18.1.2 - Os processos em TI são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.

18.1.3 - Os processos da biblioteca de boas práticas *ITIL* são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações *PinkVERIFY™* são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de *Software* de *IT Service Management (ITSM)* para Gerenciamento de Serviços de TI, deve possuir certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets***, concedida pela empresa *Pink Elephant*, atestando estar em conformidade com pelo menos 9 das 13 práticas da biblioteca de boas práticas *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* 4:

18.1.3.1 - Gestão do Conhecimento (*KM* = *Knowledge Management*);

18.1.3.2 - Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM = *Service Catalog Management*);

18.1.3.3 - Gerenciamento de Nível de Serviço (SLM = *Service Level Management*);

18.1.3.4 - Central de Serviço (*SD* = *Service Desk*);

18.1.3.5 - Gerenciamento de Incidentes (*IM* = *Incident Management*);

18.1.3.6 - Gerenciamento de Requisição de Serviço (*SRM* = *Service Request Management*);

18.1.3.7 - Gerenciamento de Problemas (*PM* = *Problema Management*);

18.1.3.8 - Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*MEM* = *Monitoring and Event Management*);

18.1.3.9 - Habilitação de Mudança (*CE* = *Change Enablement*);

18.1.3.10 - Gerenciamento de Ativos de TI (*IAM* = *IT Asset Management*);

18.1.3.11 - Gerenciamento de Disponibilidade (AM = *Availability Management*);

18.1.3.12 - Gerenciamento de Continuidade de Serviço (*SCTM* = *Service Continuity Management*);

18.1.2.13 - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*).

18.1.4 - É obrigação da empresa CONTRATADA entregar uma ferramenta de *ITSM* que contemple as 13 práticas, listadas anteriormente, em até 12 meses a partir do início da efetiva prestação dos serviços. Assim, a CONTRATADA se responsabilizará por efetuar a mudança da ferramenta de *ITSM* que não contemple as

13 práticas por uma que contemple as 13 práticas, de acordo com a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** para cada uma dessas práticas. Caso a CONTRATADA não regularize a situação no período indicado, glosas serão aplicadas conforme os itens descritos neste TR.

18.1.5 - A ferramenta utilizada para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, deverá atender aos seguintes requisitos gerais:

18.1.5.1 - Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATANTE (*on premises*). Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. A CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, *backup*, questões relativas à segurança, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços.

18.1.5.2 - Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico da CONTRATANTE.

18.1.5.3 - Ser multiusuário e multitarefa.

18.1.5.4 - Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TI do MTP de todo o Brasil, bem como de usuários externos autorizados pelo MTP.

18.1.5.5 - Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários do MTP.

18.1.5.6 - Possuir menus e todas as funcionalidades em "Português do Brasil".

18.1.5.7 - Manter cópia do registro de *logs* das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.

18.1.5.8 - Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.

18.1.5.9 - Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.

18.1.5.10 - Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços.

18.1.5.11 - Deverá permitir a integração à ferramenta de apoio ao desenvolvimento de *software* utilizada pela MTP, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de *software* possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida. A implementação da integração ocorrerá pela CONTRATADA, devendo mantê-la sempre em pleno funcionamento, acompanhando as respectivas mudanças de versão que podem ocorrer no ambiente do MTP.

18.1.6 - Todos os processos de gerenciamento de serviços de TI implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações *BPMN* mais atuais.

18.1.7 - Como critério de aceitação da posposta da CONTRATADA no momento da habilitação, esta deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente do MTP para validação.

18.1.8 - Conforme a necessidade e critérios listados à cima, segue o conjunto, não exaustivo, de ferramentas que se adequam aos requisitos solicitados para os primeiros 12 meses de prestação de serviços:

18.1.8.1 - *ServiceNow San Diego*;

18.1.8.2 - *IFS assyst 11.5*;

18.1.8.3 - *Helix 21.3*;

18.1.8.4 - *Alemba Service Manager V10*;

18.1.8.5 - *Citsmart X v10*;

18.1.8.6 - *Aranda Service Management (ASMS) version 9*;

18.1.9 - Cabe informar que no atual cenário, apenas as ferramentas *ServiceNow San Diego* e *IFS assyst 11.5* possuem a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** para as 13 práticas solicitadas pelo CONTRATANTE, por esse motivo e visando a isonomia do processo licitatório foi concedido o prazo de 12 meses, após a efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA, para que outras ferramentas de *ITSM* se adequem e assim a CONTRATADA tenha outras opções de seleção de ferramenta.

18.1.10 - A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** relacionada às práticas listadas a seguir:

18.1.10.1 - Gestão do Conhecimento (*KM = Knowledge Management*);

18.1.10.2 - Gerenciamento de Catálogo de Serviços (*SCM = Service Catalog Management*);

18.1.10.3 - Gerenciamento de Nível de Serviço (*SLM = Service Level Management*);

18.1.10.4 - Central de Serviço (*SD = Service Desk*);

18.1.10.5 - Gerenciamento de Incidentes (*IM = Incident Management*);

18.1.10.6 - Gerenciamento de Requisição de Serviço (*SRM = Service Request Management*);

18.1.10.7 - Gerenciamento de Problemas (*PM = Problem Management*);

18.1.10.8 - Monitoramento e Gerenciamento de Eventos (*MEM = Monitoring and Event Management*);

18.1.10.9 - Habilitação de Mudança (*CE = Change Enablement*);

18.1.10.10 - Gerenciamento de Ativos de TI (*IAM = IT Asset Management*);

18.1.10.11 - Gerenciamento de Disponibilidade (*AM = Availability Management*);

18.1.10.12 - Gerenciamento de Continuidade de Serviço (*SCTM = Service Continuity Management*);

18.1.10.13 - Gerenciamento de Capacidade e Desempenho (*CPM - Capacity and Performance Management*).

18.1.11 - Tendo em vista a utilização de uma ferramenta *ITSM* única para todo o MTP, esta deve ter flexibilidade para criação e inclusão de diferentes acordos de níveis de serviço definidos nos diferentes contratos de suporte que estarão integrados a este contrato, sendo aplicados a depender da equipe que realizará o atendimento, da localidade, e outros parâmetros a serem definidos pelo CONTRATANTE.

18.1.12 - A ferramenta também poderá ser utilizada como Catálogo de Serviços para atendimento de outras áreas, como por exemplo a área de sistemas, a área de patrimônio, entre outras. Sendo necessário o cadastro de Acordos de Níveis de Serviços de outras empresas prestadoras de serviços ao MTP, bem como a disponibilização de acesso ao sistema tanto para essas empresas como para os servidores do MTP que atuarão como fiscais dos serviços entregues por essas empresas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

18.1.13 - A CONTRATADA deverá fornecer licenças da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI (*ITSM*) em número suficiente para o gerenciamento das demandas de TI da CONTRATANTE.

18.1.14 - Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.

18.1.15 - As justificativas para a solicitação da certificação internacional são as seguintes:

18.1.15.1 - Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TI tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TI e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.

18.1.15.2 - A *Information Technology Infrastructure Library (ITIL)* foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual *OGC (Office of Government Commerce)*, como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada *outsourcing* e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.

18.1.15.3 - Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da *ITIL*, ao redor do mundo é realizado pelo *Information Technology Service Management Forum (ITSMF)*, um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

18.1.15.4 - A conformidade ao *ITIL*, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de *software* que irá gerenciar os serviços prestados pela Central de Serviços. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.

18.1.15.5 - No tocante aos *softwares* componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo *ITIL*, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.

18.1.15.6 - Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.

18.1.15.7 - Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca *ITIL*, exige-se que a ferramenta**,** fornecido pela CONTRATADA possua a certificação ***PinkVERIFY™ Certified ITIL® 4 Toolsets*** nas 13 (treze) práticas descritas anteriormente, da empresa *Pink Elephant*.

18.1.15.8 - Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de *software*, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca *ITIL*, do qual o *software* é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

18.1.15.9 - Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

> *"... é válido que se exija certificação emitida pela Pink Elephant, uma vez que se trata de organização que é referência mundial em capacitação ITIL, o que não configura restrição ao processo competitivo, mas um instrumento necessário para que a Administração efetive o adequado atendimento de suas necessidades, uma vez que o programa PinkVerify é mundialmente considerado como adequado à certificação que avalia as ferramentas que suportam as necessidades de definições e fluxos de trabalho dos processos de gerenciamento de TIC."*

19. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

19.1. Justificativa da Viabilidade

O presente Estudo Técnico Preliminar (ETP) foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa (IN) nº 01/2019 /ME/SEDGG/SGD, e as suas alterações: IN nº 202, de 18 de setembro de 2019; IN nº 31, de 23 de março de 2021 e IN nº 47, de 09 de junho de 2022. Ainda, a solução foi definida considerando a Portaria nº 6.432, de 15 de junho de 2021 e suas alterações. Este artefato apresenta, portanto, os elementos suficientes ao atendimento da necessidade institucional, considerando os requisitos negociais e tecnológicos elencados.

Desta forma, o objeto da forma como foi configurado é adequado, os benefícios pretendidos são condizentes com a atividade institucional, os custos foram previstos considerando o quantitativo de profissionais existentes nos atuais contratos de sustentação de infraestrutura de TIC e atendimento a usuários, elementos no parque tecnológico do MTP, endereços de prestação dos serviços e quantitativo dos chamados registrados em um período de um ano, configurando-se, desta forma a adequabilidade da contratação ao seu propósito.

20. Responsáveis

THIAGO DE AQUINO LIMA

Coordenador-Geral de Infraestrutura e Serviços de TIC / Analista em TI - Integrante Requisitante

DANILO ALMEIDA PAIVA

Coordenador de Planejamento e Aquisição / Analista em TI - Integrante Técnico

TIAGO OLIVEIRA LOUP

Coordenador de Serviços de TIC / Analista em TI - Integrante Técnico

MAURICIO DE ALVES LACERDA

Diretor de Tecnologia da Informação / Analista em TI - Autoridade Máxima de TI

Lista de Anexos

Atenção: Apenas arquivos nos formatos ".pdf", ".txt", ".jpg", ".jpeg", ".gif" e ".png" enumerados abaixo são anexados diretamente a este documento.

- Anexo I - Do Parque Tecnológico - MTP.xlsx (37.54 KB)
- Anexo II - Endereços - MTP.xlsx (66.37 KB)

Ministério do Trabalho e Emprego

GABINETE DO MINISTRO

EXTRATO DE ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Referência: Acordo de Cooperação Técnica celebrado entre o Ministério do Trabalho e Emprego e o Ministério Público do Trabalho - (Processo nº 19955.201414/2024-89)
Objeto: Aperfeiçoar o sistema de proteção do direito fundamental ao trabalho digno, prevenir e dissipar conflitos interinstitucionais e proporcionar ganhos de eficiência e eficácia no pleno e coordenado exercício de suas atribuições.
Data de assinatura e vigência: 30 de outubro de 2024, com vigência de 60 (sessenta) meses. Signatários: LUIZ MARINHO - Ministro de Estado de Trabalho e Emprego e JOSÉ DE LIMA RAMOS PEREIRA - Procurador-Geral do Trabalho.

SECRETARIA EXECUTIVA

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO, FINANÇAS E CONTABILIDADE

COORDENAÇÃO-GERAL DE LICITAÇÕES E CONTRATOS

EXTRATO DE TERMO ADITIVO Nº 1/2024 - UASG 400045

Número do Contrato: 3/2023.
Nº Processo: 19958.100455/2022-67.
Pregão. Nº 1/2023. Contratante: COORDENACAO-GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS. Contratado: 58.069.360/0001-20 - STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.. Objeto: Prorrogar o prazo da vigência do contrato administrativo nº 03/2023 por 20 (vinte) meses, contemplando-se, nesta ocasião, o período de 17/11/2024 a 16/07/2026, nos termos do art. 57, ii, da lei n.º 8.666, de 1993.. Vigência: 17/11/2024 a 16/07/2026. Valor Total Atualizado do Contrato: R$ 18.479.753,60. Data de Assinatura: 13/11/2024.

(COMPRASNET 4.0 - 13/11/2024).

SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO TRABALHO E EMPREGO NO ESTADO DE SÃO PAULO

SEÇÃO DE MULTAS E RECURSOS

EDITAL DE RECURSO NÃO PROVIDO DE AUTO DE INFRAÇÃO

O Chefe da Seção de Multas e Recursos da Superintendência Regional do Trabalho no Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista a impossibilidade da notificação via postal, resolve, como disposto do artigo 20, inciso III da Portaria/MTP 667/2021 comunicar as empresas abaixo que o recurso administrativo interposto não foi provido ou foi parcialmente provido pela instância administrativa superior. Assim sendo, a multa imposta deverá ser recolhida na rede bancária, por meio de guia DARF, com os acréscimos legais previstos. A guia DARF poderá ser emitida pela internet por meio do site https://eprocesso.sit.trabalho.gov.br/EmitirDarf. A falta de pagamento da multa implicará o encaminhamento dos autos para inscrição no CADIN/Dívida Ativa da União e posterior cobrança executória judicial no prazo de 30 dias a partir da publicação desse edital. E-mail de contato: semur.sp@economia.gov.br

EMPRESA	PROCESSO	VALOR HISTÓRICO (R$)
CRD ENGENHARIA E COMÉRCIO E COMÉRCIO LTDA SP	46262.000338/2019-08	R$114.933,08
CRD ENGENHARIA E COMÉRCIO E COMÉRCIO LTDA SP	46262.000342/2019-68	R$32.349,40
CRD ENGENHARIA E COMÉRCIO E COMÉRCIO LTDA SP	46262.000345/2019-00	R$45.767,80
EXECUÇÃO CONSTRUÇÃO E TERCEIRIZAÇÃO LTDA/SP	46257.005818/2012-50	R$ 22.771,74
LABCLIM DIAGNÓSTICOS LABORATORIAIS LTDA/SP	46257.001899/2019-95	R$ 371.617,77
LABCLIM DIAGNÓSTICOS LABORATORIAIS LTDA/SP	46257.001900/2019-81	R$ 229.862,63
MND CONSTRUÇÕES SUBTERRÂNEAS MÉTODO NÃO DESTRUTIVO LTDA/SP	46257.003031/2015-04	R$37.349,91

Em 14 de Novembro de 2024
SERGIO AOKI

FUNDAÇÃO JORGE DUPRAT FIGUEIREDO, DE SEGURANÇA E MEDICINA DO TRABALHO

RESULTADO DE JULGAMENTO
PREGÃO Nº 90013/2024

No âmbito do Pregão eletrônico nº 90013/2024, Uasg 264001, informamos que o Presidente da Fundacentro adjudicou e homologou o Grupo único do certame à empresa Brasoftware Informatica Ltda, no valor total de R$ 952.605,60. Sem mais ações, encerra-se a contratação.

JUAN GOMES PEREIRA
Pregoeiro

(SIDEC - 14/11/2024) 264001-26201-2024NE999999
(Of. El. nº .)

AVISO DE LICITAÇÃO
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90015/2024 - UASG 264001

Nº Processo: 47648001104202475. Objeto: Aquisição de materiais para servidores e desktops do CTN e Escritórios Avançados.. Total de Itens Licitados: 4. Edital: 18/11/2024 das 08h30 às 17h30. Endereço: Rua Capote Valente, 710, - São Paulo/SP ou https://www.gov.br/compras/edital/264001-5-90015-2024. Entrega das Propostas: a partir de 18/11/2024 às 08h30 no site www.gov.br/compras. Abertura das Propostas: 03/12/2024 às 10h00 no site www.gov.br/compras.

JUAN GOMES PEREIRA
Pregoeiro

(SIASGnet - 14/11/2024) 264001-26201-2024NE999999

Ministério dos Transportes

AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

CONTRATANTE: AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, representada pelo seu Diretor-Geral, Sr. RAFAEL VITALE RODRIGUES. CONTRATADA: CONCESSIONÁRIA DAS RODOVIAS INTEGRADAS DO SUL S.A. - VIASUL, representada por seus diretores, Sr. FAUSTO CAMILOTTI e o Sr. FERNANDO HENRIQUE PEREIRA DE MARCHI. INSTRUMENTO: Contrato de Concessão relativo ao Edital nº 01/2018. ESPÉCIE: 4º Termo Aditivo ao Contrato referente ao Edital nº 01/2018. RESUMO DO OBJETO: padronizar as datas de Revisão Ordinária e Reajuste das Tarifas de Pedágio, mediante a alteração dos itens 17.5.1, 17.5.2 e 17.6.1 do Contrato do Edital de Concessão nº 01/2018, de modo que seja alterada a data do Reajuste da Tarifa Básica de Pedágio, para que aconteçam 6 (seis) meses após o início do ano de concessão e consequentemente alterar a data para a realização da Revisão Ordinária da Tarifa de Pedágio. DATA DA ASSINATURA: 13/11/2024.
O inteiro teor do Termo Aditivo acima encontra-se disponível no sítio da ANTT na Internet - Endereço https://www.gov.br/antt/pt-br.

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO DE PENALIDADE GEAUT/SUDEG/ANTT
Nº 26279/2024/WEB/EVASÃO DE BALANÇA

A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, no uso de suas atribuições e para os fins previstos na Lei nº 9.503/97, Código de Trânsito Brasileiro - CTB, Resolução CONTRAN nº 918/2022 e alterações, e demais regulamentações do CONTRAN, NOTIFICA as pessoas físicas e jurídicas para ciência da aplicação da penalidade pelo cometimento da infração de trânsito, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à publicação deste Edital, para proceder ao pagamento da multa por 80% (oitenta por cento) do seu valor, na forma estabelecida pelo art. 284 do CTB ou, se for o caso, apresentar Recurso até o vencimento do presente prazo concedido, também nos termos da Resolução CONTRAN nº 918/2022. A guia de pagamento encontra-se disponível no sítio eletrônico www.antt.gov.br ou poderá ser solicitada em qualquer unidade da ANTT. Eventual recurso deverá ser encaminhado por escrito, devendo ser obedecido o disposto na legislação vigente, mencionando-se o número do processo e do auto de infração e dirigido à GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO E COBRANÇA DE AUTOS DE INFRAÇÃO - GEAUT/SUDEG/ANTT, situada SETOR DE CLUBES ESPORTIVO SUL - SCES, LOTE 10 - TRECHO 03, PROJETO ORLA POLO 8, ASA SUL, BRASILIA. Exauridas as instâncias administrativas, o não pagamento da multa acarretará na inscrição do devedor no Cadastro Informativo de Crédito não Quitados do Setor Público Federal - CADIN e na Dívida Ativa da União com fundamentação na Lei nº 10.522/02, com consequente execução judicial, transcorrido o prazo de 90 dias desta publicação. A lista completa das penalidades e demais informações poderão ser consultadas no site da ANTT - Portal de Multas, na Área do Autuado ou nos canais de comunicação da ANTT. Total de penalidades publicadas no presente Edital: 20 (vinte). BRASÍLIA, 22 de outubro de 2024.

NOME DO INFRATOR, CNPJ/CPF DO AUTUADO, PLACA, AUTO DE INFRAÇÃO, CÓDIGO/DESDOBR.;

AUTO POSTO NOVA BELLUNO LTDA, 21.731.593/0001-36, QIT3C14, FRMEV01830172024, 606-82; AUTO ELETRICA TCHE GURI LTDA, 09.196.964/0001-21, OKD1I48, FRMEV01191072023, 606-82; ATUAL GESTAO DE ATIVOS LTDA, 32.002.359/0001-94, BBZ9J92, FRMEV00205792024, 606-82; AUTO SOCORRO LUCCA JUNIOR LTDA, 00.905.494/0001-53, DLL5J99, FRMEV00066342024, 606-82; DLP5999, FRMEV00071992024, 606-82; AURORA TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA., 09.123.968/0001-80, IUL1543, FRMEV00245492024, 606-82; AUTO POSTO DOIS TREVOS LTDA, 77.893.725/0001-80, QIS2166, FRMEV00122952024, 606-82; ATRIA SOLUCOES LOGISTICAS LTDA., 22.306.728/0001-89, QNY1E00, FRMEV00129862024, 606-82; AUTO POSTO E COMERCIO DAROLT LTDA, 81.389.868/0001-27, MJQ2953, FRMEV01490512023, 606-82; AUTO CENTER RADIADORES RONDONOPOLIS LTDA, 05.573.800/0001-15, SDL3J63, FRMEV01482002023, 606-82; ATTILIN TRANSPORTADORA LTDA, 19.105.745/0001-43, SVH8G02, FRMEV00074292024, 606-82; ATRHOL - AGENCIA E TRANSPORTES HORIZONTINA LTDA, 06.208.105/0011-99, GJJ2B48, FRMEV01598122024, 606-82; ATRHOL - AGENCIA E TRANSPORTES HORIZONTINA LTDA, 06.208.105/0010-08, FTG3H24, FRMEV01445522023, 606-82; AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA, 98.593.668/0001-94, IYW5556, FRMEV00115212024, 606-82; IYW5458, FRMEV00119902024, 606-82; IYW5556, FRMEV00120362024, 606-82; AUTO GUINCHO PETROPOLIS LTDA, 08.275.417/0001-79, DKZ8G26, FRMEV00826752023, 606-82; AUTO POSTO BRAMBILA LTDA, 11.486.872/0001-28, RLI9H54, FRMEV00977132023, 606-82; ATUAL FRIOS LTDA, 10.214.395/0001-89, FUW8290, FRMEV01138592023, 606-82; AUTO VIACAO CATARINENSE LTDA, 82.647.884/0001-35, RLO2A66, FRMEV01419122023, 606-82.

ROSE MARRI DE PAULA TEIXEIRA
Gerente de Processamento e Cobrança de Autos de Infração - GEAUT/SUDEG/ANTT

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO DE PENALIDADE GEAUT/SUDEG/ANTT
Nº 26280/2024/WEB/EVASÃO DE BALANÇA

A AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES - ANTT, no uso de suas atribuições e para os fins previstos na Lei nº 9.503/97, Código de Trânsito Brasileiro - CTB, Resolução CONTRAN nº 918/2022 e alterações, e demais regulamentações do CONTRAN, NOTIFICA as pessoas físicas e jurídicas para ciência da aplicação da penalidade pelo cometimento da infração de trânsito, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias, contados a partir do primeiro dia útil subsequente à publicação deste Edital, para proceder ao pagamento da multa por 80% (oitenta por cento) do seu valor, na forma estabelecida pelo art. 284 do CTB ou, se for o caso, apresentar Recurso até o vencimento do presente prazo concedido, também nos termos da Resolução CONTRAN nº 918/2022. A guia de pagamento encontra-se disponível no sítio eletrônico www.antt.gov.br ou poderá ser solicitada em qualquer unidade da ANTT. Eventual recurso deverá ser encaminhado por escrito, devendo ser obedecido o disposto na legislação vigente, mencionando-se o número do processo e do auto de infração e dirigido à GERÊNCIA DE PROCESSAMENTO E COBRANÇA DE AUTOS DE INFRAÇÃO - GEAUT/SUDEG/ANTT, situada SETOR DE CLUBES ESPORTIVO SUL - SCES, LOTE 10 - TRECHO 03, PROJETO ORLA POLO 8, ASA SUL, BRASILIA. Exauridas as instâncias administrativas, o não pagamento da multa acarretará na inscrição do devedor no Cadastro Informativo de Crédito não Quitados do Setor Público Federal - CADIN e na Dívida Ativa da União com fundamentação na Lei nº 10.522/02, com consequente execução judicial, transcorrido o prazo de 90 dias desta publicação. A lista completa das penalidades e demais informações poderão ser consultadas no site da ANTT - Portal de Multas, na Área do Autuado ou nos canais de comunicação da ANTT. Total de penalidades publicadas no presente Edital: 20 (vinte). BRASÍLIA, 22 de outubro de 2024.

NOME DO INFRATOR, CNPJ/CPF DO AUTUADO, PLACA, AUTO DE INFRAÇÃO, CÓDIGO/DESDOBR.;

AVICOLA JOINVILLE LTDA, 03.244.603/0001-27, AZO1G59, FRMEV01052752023, 606-82; B. NUNES LOGISTICA LTDA, 34.524.242/0001-04, RYG8C60, FRMEV01056222023, 606-82; B & V TRANSPORTES RODOVIARIOS LTDA, 11.870.038/0001-31, RFE5H56, FRMEV01132082023, 606-82; AVELINO TRANSPORTES LTDA, 31.829.528/0001-00, QIW5I25, FRMEV01287062023, 606-82; BALDUINO & CARDOSO LTDA, 27.454.860/0001-51, IVM0H70, FRMEV00131142024, 606-82; BANADOCE INDUSTRIA E COMERCIO DE DOCES LTDA, 29.633.746/0001-14, IUO2A25, FRMEV00008352024, 606-82; B N TRANSPORTES LTDA, 09.104.347/0001-59, FSK9J56, FRMEV00026112024, 606-82; AWE COMERCIO E TRANSPORTES LTDA, 21.383.870/0001-67, RDZ2A28, FRMEV00199322024, 606-82; AV09 COMERCIO EXTERIOR S.A., 10.422.938/0001-53, RXR3E29, FRMEV01459952023, 606-82; RXO3A09, FRMEV01422442023, 606-82; B&F AGRO COMERCIO DE GRAOS E INSUMOS AGRICOLAS LTDA, 28.472.889/0007-14, SEI9A53, FRMEV01523612023, 606-82; AUTOPORT INDUSTRIA DE TELHAS LTDA, 07.932.610/0001-72, OBJ5482, FRMEV01450342023, 606-82; BARCELLOS & PINHEIRO LTDA, 06.124.936/0001-00, MKO4C13, FRMEV00054502024, 606-82; AUTO VIACAO VENANCIO AIRES LTDA, 98.593.668/0001-94, IYW5458, FRMEV00115132024, 606-82; B R SAMOR LOGISTICA EXPRESS LTDA, 10.750.264/0001-16, PPR3A73, FRMEV01243172023, 606-82; RBH0B87, FRMEV00015352024, 606-82; BARGIARTH TRANSPORTES LTDA, 30.000.260/0001-28, OZL2F86, FRMEV00103442024, 606-82; BANCO BRADESCO FINANCIAMENTOS S.A., 07.207.996/0001-50, HDI8081, FRMEV00171832024, 606-82; B. TRANSPORTES LTDA, 04.353.469/0001-65, MJS7660, FRMEV01413602023, 606-82; BALDO TRANSPORTES RODOVIARIOS DE CARGAS LTDA, 08.946.091/0001-64, IZR1C79, FRMEV01313952023, 606-82.

ROSE MARRI DE PAULA TEIXEIRA
Gerente de Processamento e Cobrança de Autos de Infração - GEAUT/SUDEG/ANTT

Número do Contrato	Vigência	Contratado	CPF/CNPJ
00003/2023	17/03/2023 A 16/07/2026	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.	58.069.360/0001-20

Objeto

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO (MTE)

Órgão superior	Órgão subordinado	Unidade gestora contratante	Modalidade de contratação
MINISTÉRIO DO TRABALHO	MINISTÉRIO DO TRABALHO - UNIDADES COM VÍNCULO DIRETO	COORD-GERAL DE RECURSOS LOGISTICOS - CGRL	PREGÃO

Processo de contratação	Fundamento Legal	Data de assinatura	Data de publicação
SEM INFORMAÇÃO		17/03/2023	20/03/2023

Situação	Valor inicial do contrato	Valor final do contrato	Licitação
NÃO SE APLICA	R$ 18.169.062,60	R$ 18.479.753,60	00001/2023

ITENS CONTRATADOS

NÚMERO DO ITEM	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES	QUANTIDADE CONTRATADA	VALOR UNITÁRIO (R$)
400045050000120230001	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	20	R$ 430.847,32
400045050000120230002	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DAINFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	20	R$ 493.140,36

Exibir : 10

TERMOS ADITIVOS DO CONTRATO

NÚMERO DO TERMO ADITIVO	DATA DE PUBLICAÇÃO	OBJETO DO ADITIVO
000012024	18/11/2024	OBJETIVO: PRORROGAR O PRAZO DA VIGÊNCIA DO CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº 03/2023 POR 20 (VINTE) MESES, CONTEMPLANDO-SE, NESTA OCASIÃO, O PERÍODO DE 17/11/2024 A 16/07/2026, NOS TERMOS DO ART. 57, II, DA LEI N.º 8.666, DE 1993.

Exibir : 10

APOSTILAMENTOS

NÚMERO	DESCRIÇÃO	DATA DE INCLUSÃO	SITUAÇÃO	VALOR
Nenhum registro encontrado				

Exibir : 10

DOCUMENTOS RELACIONADOS

NÚMERO DO DOCUMENTO	DATA DE EMISSÃO	OBSERVAÇÃO	VALOR (R$)
Nenhum registro encontrado			

Exibir : 10

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**58.069.360/0001-20**	DUNS®:	**899405807**
Razão Social:	**STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.**		
Nome Fantasia:			
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**05/12/2025**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**17/11/2025**	**Automática**
FGTS		Validade:	**17/06/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**17/11/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital	Validade:	**07/07/2025**
Receita Municipal	Validade:	**02/11/2025**

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 017.XXX.XXX-89 Nome: PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA

Ass: _____

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

MAPA COMPARATIVO DE PREÇOS

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.927,59

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)	**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)	**R$ 4.836.594,79**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: ● Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; ● Serviços *Microsoft* ● Serviços de Banco de Dados;	27014	20	VAL/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

		• Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.					

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Valor Total da Contratação	**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES DE MERCADO

- Parâmetros de pesquisa: Realizamos a consulta de mercado através do envio, para diversas empresas especializadas, de solicitação formal de proposta comercial, conforme documento em anexo "E-mails - Solicitação de Proposta Comercial". No entanto, apenas uma delas respondeu com proposta formal, conforme anexo "E-mail - Solicitação de Proposta Comercial - Proposta Central IT". Essa proposta foi analisada e comparada com contratos similares firmados por outros órgãos públicos (**CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO e CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)**), arquivos "Contrato n. 03-2023 - MTE" e "Contrato n. 20-2024 - INMETRO", onde a pesquisa de preços, realizada na plataforma compras.gov.br, baseou-se nos itens classificados na ferramenta como **Central de Serviços de TI** (Descrição do item CADMAT/CADSER: 26980), que engloba os níveis de serviço de atendimento remoto (1º nível ou N1) e atendimento presencial (2º nível ou N2); e, como **Serviços de gerenciamento de infraestrutura de TI** (Descrição do item CADMAT/CADSER: 27014), relacionado aos serviços de sustentação de infraestrutura de TI (3º nível ou N3) e de serviços de operação assistida (sob demanda).

Neste sentido, os valores para cálculo da média estão considerando os valores globais e os valores por código CADMAT/CADSER, uma vez que, em soluções como Central de Serviços, cada órgão define sua própria estrutura de atendimento e suas prioridades, baseados na volumetria de chamados/serviços, usuários de recursos de TI e unidades de trabalho. O preço apresentado está dentro do esperado, considerando

o porte da infraestrutura de TIC do MPMA e a necessidade de cobertura 24x7 (24 horas por dia e 7 dias por semana). Seguem os valores apurados:

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO

- Valor mensal total: R$ 908.453,13;
- Valor para 20 meses: R$ 18.169.062,65;
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 5.083.244,40;
- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 5.818.193,16;
- **Valor total correspondente para o período de 12 meses: R$ 10.901.437,56**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)

- Valor mensal total: R$ 486.689,22
- Valor para 24 meses: R$ 11.680.541,28

- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 1.241.870,64;

- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 4.598.400,00;

- **Valor total correspondente para o período de 12 meses: R$ 5.840.270,64.**

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)

- Valor mensal total dos serviços fixos: R$ 370.805,60

- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 26980 para o período de 12 (doze) meses: R$ 1.644.442,20;

- Valor dos serviços correspondentes ao código CADMAT/CADSER n. 27014 para o período de 12 (doze) meses: R$ 3.192.152,59;

- **Valor anual total: R$ 4.836.594,79**

COMPOSIÇÃO MÉDIA DE PREÇOS

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

Item - Descrição por CATSER	Item - Descrição detalhada	Qtde Anual	CONTRATO Nº 3/2023/STRAB	CONTRATO Nº 20/2024	PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)	Valor unitário (R$)	Valor total (R$)
Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão (CATSER 26980)	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	12	R$ 423.603,70	R$ 103.489,22	R$ 52.396,44	R$ 221.376,59	R$ 2.656.519,08
	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	12			R$ 84.640,41		
Atendimento N3 ,E Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) (CATSER 27014)	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	12	R$ 484.849,43	R$ 383.200,00	R$ 233.768,75	R$ 378.020,72	R$ 4.536.248,6
	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	12			R$ 32.243,97		
Valor médio total (R$)							**R$ 7.192.767,68**

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

A média de preços foi calculada com base nos valores globais praticados em contratos similares firmados por outros órgãos públicos e na proposta comercial formalmente recebida, conforme detalhado neste documento.

Embora a proposta comercial apresentada pela empresa contenha valores discriminados por tipo de serviço (níveis N1, N2 e N3), os contratos públicos analisados (CONTRATO Nº 3/2023/STRAB – MTE e CONTRATO Nº 20/2024 – INMETRO) não apresentam essa mesma estrutura de detalhamento, trazendo apenas valores consolidados por categoria de serviços.

Dessa forma, para garantir isonomia e coerência na comparação de preços, foi adotado como parâmetro o valor global anual das soluções apresentadas por cada categoria de serviço, sendo utilizada a média aritmética simples dos três valores globais apurados (dois contratos e uma proposta).

- A metodologia está fundamentada no art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e no art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ;

- Estão sendo utilizados modelos-padrão de documentos constantes do Processo Licitatório (conforme art. 19, IV e §2o, da Lei no 14.133/2021);

- Quanto ao Catálogo Eletrônico de Padronização de Compras e Serviços (art. 17, II e §2o do AR 10/2023-GPGJ; art. 19, II e §2 da Lei no 14.133/2021), até o momento da elaboração documental deste processo a Diretoria-Geral da PGJMA ainda não havia disponibilizado Catálogo;

MAPA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

- Por se tratar de uma contratação direta com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, em razão de situação de emergência caracterizada, não se aplica o procedimento previsto para intenções públicas de registro de preços (art. 86 da Lei nº 14.133/2021), por não se tratar de adesão a ata nem de contratação compartilhada.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ETP

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1	**OBJETO**
	Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA).
2	**REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**
	Requisitos de Negócio: O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI: ● Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e, ● Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 035/2018, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA.". Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação. Neste sentido, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:

- Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;
- Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;
- Gabinetes dos Procuradores de Justiça;
- Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;
- Corregedoria Geral do Ministério Público;
- Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;
- Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;
- Ouvidoria do Ministério Público;
- Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;
- Sede das Promotorias de Justiça da Capital;
- Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);
- Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;
- Centros de Apoio Operacionais (CAOPs);
- Escola Superior do Ministério Público (ESMP);
- Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;
- Raposa;
- São José de Ribamar;
- Paço do Lumiar;
- Anil;
- PJECCA;
- Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);
- Casa da Mulher Brasileira.
- Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luis/MA):
- Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.
- Promotorias de Justiça do Interior do Estado;
- Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;
- Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

- Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;
- Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

- Atender as necessidades de Tl das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;
- Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	• Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA); • Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação; • Administrar as redes de comunicação de dados; • Administrar os servidores físicos e virtualizados; • Administrar os sistemas internos e externos; • Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados; • Administrar os serviços de armazenamento e backup; • Administrar os serviços de e-mail corporativo; • Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação; • Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem; • Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações; • Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções; • Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados; • Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas; • Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros: • Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações; • Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações; • Administrar os serviços de telefonia; • Administrar os serviços de certificado digital; • Administrar os serviços de impressão corporativa; • Administrar os softwares utilizados pelos usuários; • Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial; • Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online; • Administrar o atendimento técnico ao usuário; • Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário. • Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência. • É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:

- Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
- Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
- Instalação e configuração de softwares;
- Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
- Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.

Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1o, 2o e 3o níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.

Ademais, para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.

Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1o e 2o níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

	Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de Service Desk - de forma remota, presencial e continuada. O serviço supracitado oferece tais benefícios: ● Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos; Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica; Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas; Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).
	Requisitos de Capacitação: A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais

	didáticos para aprendizado: Fncionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado; Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.
	Demais Requisitos: Ver Anexo I no final do documento.
3	**NECESSIDADE DA AQUISIÇÃO/CONTRATAÇÃO**
	Justificativas da necessidade da contratação: A contratação é necessária diante da iminência do término do Contrato nº 42/2024 e da recusa da contratada em prorrogar o vínculo sem apresentar exigências legais. A paralisação dos serviços impactaria diretamente a continuidade das atividades institucionais do MPMA. Trata-se de serviço essencial, com elevado volume de chamados e forte dependência tecnológica.
4	**INFORMAR SE A DEMANDA ESTÁ INCLUÍDA NO PLANEJAMENTO DA INSTITUIÇÃO**
	Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos: ● Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional: Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras; e, ● Do Plano Anual de Contratações 2025;
5	**LEVANTAMENTO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES QUE ATENDAM À DEMANDA**
	Foram consideradas soluções baseadas em contratação regular por licitação e prorrogação contratual. A primeira não é viável no prazo disponível, apesar de já existir processo administrativo (n. 10241/2025) em fase de tramitação interna visando a realização de novo procedimento licitatório regular. Já a segunda solução foi rejeitada pela atual contratada (Contrato n. 42/2024). A contratação emergencial é a única alternativa viável para o cenário que se apresenta.
6	**QUANTIDADE ESTIMADA**
	12 meses de prestação contínua dos serviços N1, N2 e N3, além de 5.306 unidades de operação assistida (sob demanda).

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

7	**ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**
	Ver ANEXO II.
8	**JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO**
	Não é recomendável o parcelamento, pois os serviços devem ser prestados de forma integrada, contínua e centralizada, sob o modelo de Service Desk.
9	**CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES**
	Não há contratações correlatas ou interdependentes em curso que influenciem diretamente esta contratação.
10	**RESULTADOS ESPERADOS**
	Assegurar a continuidade dos serviços de TIC do MPMA, garantir atendimento e suporte eficaz aos usuários, manter a operação segura da infraestrutura tecnológica e preservar a segurança da informação institucional.
11	**DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE**
	Com base no estudo realizado, a equipe de planejamento declara viável a contratação do objeto nos termos propostos.
12	**GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL	Gestora do Contrato	
PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA	Integrante Administrativo	
HELVES PERICLES NOGUEIRA E SILVA	Integrante Requisitante	
FRANCISCO TEIXEIRA FILHO	Integrante Técnico	
DANIELA NASCIMENTO MONTELO	Integrante Técnico	
JOSÉ DA SILVA LUCENA	Integrante Técnico	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA	Integrante Técnico	
THIAGO NUNES DE SOUSA	Integrante Técnico	
DIEGO WALISSON PEREIRA CAMARA SANTOS	Integrante Técnico	
RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO	Integrante Técnico	
ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO	Integrante Técnico	
ANTONIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA	Integrante Técnico	

ANEXO I - Demais Requisitos

REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

REQUISITOS TEMPORAIS

A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA). Item 1 + 1	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1

5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão, observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

REQUISITOS DE SEGURANÇA

A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de

que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de cada nível (1, 2 e 3) do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM CITSMART versão 9.0 ou superior, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser

preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a

medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

Requisitos Legais

O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

Requisitos de Implantação

A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

Atendimento remoto;

Monitoramento 24x7x365;

Atendimento presencial;

Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto em termo de referência até o limite da fase de adaptação.

A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (scripts) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10
Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

- Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
- Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

Requisitos de Garantia

As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos

materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

Requisitos de formação e experiência profissional

O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

- Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;
- Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;
- Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;
- Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;
- Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,
- Atendimento aos usuários do MPMA.

Requisitos para composição de equipe

A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido em termo de referência;

A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica.

É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Possuir experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços;

Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;

Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados;

Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas;

Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA;

Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados;

Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral;

Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos

estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Emitir relatórios gerenciais;

Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;

Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;

Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;

Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;

Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;

Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;

Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;

Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;

Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;

Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;

Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;

Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;

Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e

níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;

Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;

Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;

Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;

Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 1 (um) ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte;

Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento;

Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos;

Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto;

Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições;

Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados;

Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento;

Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;

Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado;

Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;

Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o mesmo não está disponível;

Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível;

Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em:

- Registrar e classificar incidentes;
- Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento;

- Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível;
- Garantir consistência nos registros dos incidentes;
- Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 2 (dois) anos em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

computacionais e sistemas windows e linux.	
Formação	Modo de Comprovação
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: • ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; • MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: • Certificação ISO 27002.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;

Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;

Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;

Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;

Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;

Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;

Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;

Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;

Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;

Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;

Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:

Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);

Softwares antivírus;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Módulos de segurança de instituições financeiras;

Recursos de rede locais de computadores;

Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;

Instalação e configuração de hardware e drivers;

Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;

Utilização de ferramentas de acesso remoto;

Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;

Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;

Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes;

Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP;

Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação;

Desenvolver scripts para automatização de procedimentos;

Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação;

Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência;

Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP;

Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Adicionar e remover computadores na rede de domínio;

Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário;

Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação;

Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores;

Analisar “logs” e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal;

Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs;

Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas;

Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;

Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	Modo de Comprovação
• Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers;

Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio;

Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux;

Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore;

Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP;

Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados;

Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros;

Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores;

Emitir relatórios gerenciais;

Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM;

Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital);

Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital;

Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros;

Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço;

Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: • Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Estabelecer as especificações de rede;

Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança;

Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento;

Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download);

Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede;

Suporte à correção de problemas de software nos servidores;

Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores;

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede;

Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros;

Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN;

Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN;

Gerenciamento de ambiente wireless corporativo;

Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência.

Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 5 (cinco) anos em: • Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

aplicativos e softwares.	
Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer; ● CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;

Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);

Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;

Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);

Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;

Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);

Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;

Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).

Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;

Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;

Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de

nuvem; Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)	
Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker);

Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;

Administração e gerenciamento de Storages EMC;

Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;

Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;

Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros;

Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker;

Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)	
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)	
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS. Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● DELL EMC Proven Professional ou NCDA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

- NetApp Certified Data Management Administrator.	
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)	
Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.	
Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;

Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;

Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados;

Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;

Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;

Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;

Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;

Administração e suporte de ferramenta ETL;

Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs;

Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	Modo de Comprovação

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Principais Responsabilidades
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas); Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada); Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos; Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste; Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes; Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

ANEXO II - Estimativa do Valor da Contratação

Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada pela empresa Central IT Tecnologia da Informação S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96).

A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao estudo técnico preliminar e detalhada no mapa de formação de preços, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.927,59
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.594,79**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALMÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALMÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços (Mapa de formação de preços.pdf), que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

DFD_925129-000078-2025

Documento de Formalização da Demanda

Número do Documento de Formalização da Demanda: 78/2025

1. Informações Gerais

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
COORDENADORIA DE MODERNIZAÇÃO E TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO-CMTI	31/12/2025 00:00	925129	PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA

Descrição sucinta do objeto

Serviços continuados na área de Tecnologia da Informação (TI), denominados Central de Serviços, para atendimento aos usuários do MPMA, remoto e presencial, em 1º, 2º e 3º níveis.

Justificativa da prioridade

2. Justificativa de Necessidade

Trata-se de contratação emergencial para continuidade da prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação, no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão.

O objeto da presente contratação consiste em atendimento remoto em 1º nível (N1), atendimento presencial em 2º nível (N2), monitoramento e suporte à infraestrutura de TI em 3º nível (N3), e operação assistida sob demanda.

A contratação emergencial se impõe em decorrência do fim da vigência do Contrato nº 42/2024, em 23 de junho de 2025, restando prazo exíguo para conclusão do certame licitatório em andamento, sob risco de interrupção de serviços indispensáveis à continuidade da atuação ministerial e administrativa desta Instituição.

Em atenção ao Planejamento Estratégico Institucional 2021-2029, esta contratação está alinhada à Perspectiva: Aprendizado e Crescimento e aos Objetivos Estratégicos de: Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R$)	Val. total (R$)
1	Serviços de gerenciamento em tecnologia da informação e comunicação (tic)	Central de serviços de tic	12,00	137.036,85	1.644.442,20
2	Serviços De Gerenciamento Em Tecnologia Da Informação E Comunicação (Tic)	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	12,00	233.768,75	2.805.225,00
3	Serviços De Gerenciamento Em Tecnologia Da Informação E Comunicação (Tic)	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia daInformação e Comunicação (TIC)	5.306,0072,92		386.913,52

4. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

Despacho: Contratação da área de Tecnologia da Informação.

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL

Coordenadora da CMTI

5. Acompanhamento

IdAcompanhamento	Responsável	Data
1 Devido à necessidade de contratação emergencial para continuidade da prestação de serviços especializados na área de Tecnologia da Informação, no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão, em decorrência de circunstâncias supervenientes alheia ao planejamento da unidade gestora.	PATRICIA CRISTINA MARQUES CORREA	28/05/2025 09:13

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANEXO MEMO INAUGURAL_E-MAIL - SOLICITAÇÃO DE PRORROGACAO PARA ADITIVO DE PRAZO

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Concordância e Proposta Comercial - Visando celebração de Aditivo de Prazo ao Contrato 42/2024 - Central de Serviços MPMA

3 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 25 de abril de 2025 às 09:53
Para: Delson Tavares da Silva Junior <delson.junior@interop.com.br>, Wekiciley Jorge Coutinho Bittencourt <wekiciley.bittencourt@interop.com.br>, Socrates Slongo <socrates@interop.com.br>, Cristia Pereira Luceiro <cristia@interop.com.br>, Pierrie Bulling <Pierrie.Bulling@interop.com.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Seção de Desenvolvimento - CMTI <cmti_desenvolvimento@mpma.mp.br>, Seção de Manutenção - CMTI <cmti_manutencao@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Considerando a vigência do Contrato nº 42/2024, referente à prestação de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, que serão prestados nas condições estabelecidas no Termo de Referência, anexo do Edital;

Vimos por meio deste, solicitar o envio de concordância visando a celebração de Aditivo de Prazo ao Contrato nº 42/2024, bem como proposta comercial para prestação dos serviços acima epigrafados pelo prazo de 12 (doze) meses, conforme ofício em anexo.

Pedimos, ainda, que a proposta contenha as seguintes informações:

- Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO (05.483.912/0001-85);

- Identificação e CNPJ da empresa e validade de pelo menos 60 dias;

- Garantia;

- Discriminação dos Bens e Serviços;

- Quantidades;

- Preço unitário e preço total;

- Validade da proposta: mínimo 90 dias;

- Seja original e assinada; e

- Comprovantes de regularidade fiscal e trabalhista.

Atenciosamente,

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773 / cmti@mpma.mp.br

OFC-CMTI - 292025.pdf
43K

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 8 de maio de 2025 às 11:06
Para: Delson Tavares da Silva Junior <delson.junior@interop.com.br>, Wekiciley Jorge Coutinho Bittencourt <wekiciley.bittencourt@interop.com.br>, Socrates Slongo <socrates@interop.com.br>, Cristia Pereira Luceiro <cristia@interop.com.br>, Pierrie Bulling <Pierrie.Bulling@interop.com.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Seção de Desenvolvimento - CMTI <cmti_desenvolvimento@mpma.mp.br>, Seção de Manutenção - CMTI <cmti_manutencao@mpma.mp.br>

Prezados, bom dia.

Reiteramos a solicitação, tendo em vista a proximidade de encerramento da vigência contratual (46 dias), para a regular tramitação do processo administrativo de prorrogação de prazo de contrato.

Atenciosamente,

MPMA
Ministério Público
do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação
Procuradoria Geral de Justiça
Ministério Público do Maranhão
98 32191773 / cmti@mpma.mp.br

[Texto das mensagens anteriores oculto]

Delson Tavares da Silva Junior <delson.junior@interop.com.br> 16 de maio de 2025 às 16:40
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>, Socrates Slongo <socrates@interop.com.br>, Cristia Pereira Luceiro <cristia@interop.com.br>, Pierrie Bulling <Pierrie.Bulling@interop.com.br>, Lucas Souza e Souza <lucas.souza@interop.com.br>, licitações <licitacoes@interop.com.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Seção de Desenvolvimento - CMTI <cmti_desenvolvimento@mpma.mp.br>, Seção de Manutenção - CMTI <cmti_manutencao@mpma.mp.br>

Prezados,

Boa tarde.

A InterOp Soluções em Tecnologia da Informação, inscrita no CNPJ sob o nº 86.703.337/0001-80, por meio deste, manifesta formalmente seu interesse na renovação do Contrato nº 42/2024, que tem por objeto a prestação de serviços especializados em Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7.

No intuito de garantir a continuidade da excelência nos serviços prestados e de promover melhorias que assegurem a sustentabilidade e eficiência do contrato, encaminhamos, em anexo, documento que contempla as condições propostas pela InterOp para a novação contratual.

Este documento detalha ajustes e aprimoramentos operacionais considerados estratégicos para a saúde contratual, resultantes da análise técnica e da experiência adquirida ao longo da execução do presente instrumento, sendo, portanto, recomendável sua atenta leitura e consideração por parte deste Ministério Público.

Acreditamos que as medidas indicadas contribuirão de forma significativa para o fortalecimento da parceria institucional e para a elevação dos níveis de serviço, beneficiando diretamente as atividades finalísticas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

Reiteramos nossa disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e permanecemos à disposição para tratativas que visem à formalização célere da renovação contratual.

At.te

Delson Tavares
Preposto
Interop Tecnologia da Informação
delson.junior@interop.com.br
(98) 3219-1641 / 1642 /1643
https://suporte.mpma.mp.br

De: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Enviado: sexta-feira, 25 de abril de 2025 09:53
Para: Delson Tavares da Silva Junior <delson.junior@interop.com.br>; Wekiciley Jorge Coutinho Bittencourt <wekiciley.bittencourt@interop.com.br>; Socrates Slongo <socrates@interop.com.br>; Cristia Pereira Luceiro <cristia@interop.com.br>; Pierrie Bulling <Pierrie.Bulling@interop.com.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>; Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>; Seção de Desenvolvimento - CMTI <cmti_desenvolvimento@mpma.mp.br>; Seção de Manutenção - CMTI <cmti_manutencao@mpma.mp.br>
Assunto: Solicitação de Concordância e Proposta Comercial - Visando celebração de Aditivo de Prazo ao Contrato 42/2024 - Central de Serviços MPMA

[Texto das mensagens anteriores oculto]

“ADVERTÊNCIA: Esta mensagem pode conter informações sigilosas e/ou internas. se você não for o destinatário ou a pessoa autorizada a recebê-la, não deve usar, copiar ou divulgar as informações nela contida ou tomar qualquer ação baseada no conteúdo recebido, além de excluí-la imediatamente”

Oficio_124_InterOp_MPMA_renovacao2025_condicionant_250516_161749.pdf
2376K

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

SICAF SITUACAO CADASTRAL E CERTIDOES - CENTRAL IT

REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL

CADASTRO NACIONAL DA PESSOA JURÍDICA

NÚMERO DE INSCRIÇÃO	COMPROVANTE DE INSCRIÇÃO E DE SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DE ABERTURA
07.171.299/0001-96 **MATRIZ**		**03/11/2004**

NOME EMPRESARIAL
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A

TÍTULO DO ESTABELECIMENTO (NOME DE FANTASIA)	PORTE
CENTRAL IT	**DEMAIS**

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA ATIVIDADE ECONÔMICA PRINCIPAL
62.01-5-01 - Desenvolvimento de programas de computador sob encomenda

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES ECONÔMICAS SECUNDÁRIAS
47.51-2-01 - Comércio varejista especializado de equipamentos e suprimentos de informática
62.02-3-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador customizáveis
62.03-1-00 - Desenvolvimento e licenciamento de programas de computador não-customizáveis
62.04-0-00 - Consultoria em tecnologia da informação
62.09-1-00 - Suporte técnico, manutenção e outros serviços em tecnologia da informação
63.11-9-00 - Tratamento de dados, provedores de serviços de aplicação e serviços de hospedagem na internet
85.99-6-04 - Treinamento em desenvolvimento profissional e gerencial
95.11-8-00 - Reparação e manutenção de computadores e de equipamentos periféricos

CÓDIGO E DESCRIÇÃO DA NATUREZA JURÍDICA
205-4 - Sociedade Anônima Fechada

LOGRADOURO	NÚMERO	COMPLEMENTO
ST SHN, QUADRA 02, BLOCO F	**87**	**SALA 1713 A 1726**

CEP	BAIRRO/DISTRITO	MUNICÍPIO	UF
70.702-060	**ASA NORTE**	**BRASILIA**	**DF**

ENDEREÇO ELETRÔNICO	TELEFONE
	(61) 3030-4000

ENTE FEDERATIVO RESPONSÁVEL (EFR)
*****

SITUAÇÃO CADASTRAL	DATA DA SITUAÇÃO CADASTRAL
ATIVA	**03/11/2004**

MOTIVO DE SITUAÇÃO CADASTRAL

SITUAÇÃO ESPECIAL	DATA DA SITUAÇÃO ESPECIAL
********	********

Aprovado pela Instrução Normativa RFB nº 2.119, de 06 de dezembro de 2022.

Emitido no dia **28/05/2025** às **07:38:43** (data e hora de Brasília). Página: **1/1**

Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF

Declaração

Declaramos para os fins exigidos na legislação, conforme documentação registrada no SICAF, que a situação do fornecedor no momento é a seguinte:

Dados do Fornecedor

CNPJ:	**07.171.299/0001-96**	DUNS®:	**678328703**
Razão Social:	**CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A**		
Nome Fantasia:	**CENTRAL IT**		
Situação do Fornecedor:	**Credenciado**	Data de Vencimento do Cadastro:	**26/05/2026**
Natureza Jurídica:	**SOCIEDADE ANÔNIMA FECHADA**		
MEI:	**Não**		
Porte da Empresa:	**Demais**		

Ocorrências e Impedimentos

Ocorrência:	**Consta**
Impedimento de Licitar:	**Nada Consta**
Ocorrências Impeditivas indiretas:	**Nada Consta**
Vínculo com "Serviço Público":	**Nada Consta**

Níveis cadastrados:

Documento(s) assinalado(s) com "*" está(ão) com prazo(s) vencido(s).

Automática: a certidão foi obtida através de integração direta com o sistema emissor. Manual: a certidão foi inserida manualmente pelo fornecedor.

I - Credenciamento

II - Habilitação Juridica

III - Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal

Receita Federal e PGFN		Validade:	**19/11/2025**	**Automática**
FGTS		Validade:	**17/06/2025**	**Automática**
Trabalhista	**(http://www.tst.jus.br/certidao)**	Validade:	**23/11/2025**	**Automática**

IV - Regularidade Fiscal Estadual/Distrital e Municipal

Receita Estadual/Distrital		Validade:	**08/06/2025**
Receita Municipal	(Isento)		

V - Qualificação Técnica

VI - Qualificação Econômico-Financeira

Validade: **30/06/2026**

CPF: 620.XXX.XXX-72 Nome: ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO

Ass: _____

PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO

CERTIDÃO NEGATIVA DE DÉBITOS TRABALHISTAS

Nome: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A (MATRIZ E FILIAIS)
CNPJ: 07.171.299/0001-96
Certidão nº: 19355149/2025
Expedição: 04/04/2025, às 13:12:16
Validade: 01/10/2025 - 180 (cento e oitenta) dias, contados da data de sua expedição.

Certifica-se que **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A (MATRIZ E FILIAIS)**, inscrito(a) no CNPJ sob o nº **07.171.299/0001-96, NÃO CONSTA** como inadimplente no Banco Nacional de Devedores Trabalhistas.
Certidão emitida com base nos arts. 642-A e 883-A da Consolidação das Leis do Trabalho, acrescentados pelas Leis ns.º 12.440/2011 e 13.467/2017, e no Ato 01/2022 da CGJT, de 21 de janeiro de 2022.
Os dados constantes desta Certidão são de responsabilidade dos Tribunais do Trabalho.
No caso de pessoa jurídica, a Certidão atesta a empresa em relação a todos os seus estabelecimentos, agências ou filiais.
A aceitação desta certidão condiciona-se à verificação de sua autenticidade no portal do Tribunal Superior do Trabalho na Internet (http://www.tst.jus.br).
Certidão emitida gratuitamente.

INFORMAÇÃO IMPORTANTE
Do Banco Nacional de Devedores Trabalhistas constam os dados necessários à identificação das pessoas naturais e jurídicas inadimplentes perante a Justiça do Trabalho quanto às obrigações estabelecidas em sentença condenatória transitada em julgado ou em acordos judiciais trabalhistas, inclusive no concernente aos recolhimentos previdenciários, a honorários, a custas, a emolumentos ou a recolhimentos determinados em lei; ou decorrentes de execução de acordos firmados perante o Ministério Público do Trabalho, Comissão de Conciliação Prévia ou demais títulos que, por disposição legal, contiver força executiva.

Voltar Imprimir

CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

Certificado de Regularidade do FGTS - CRF

Inscrição: 07.171.299/0001-96

Razão Social: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO SA

Endereço: ST SHN QUADRA 02 BL F 87 SALAS 1713 A 1726 / ASA NORTE / BRASILIA / DF / 70702-060

A Caixa Econômica Federal, no uso da atribuição que lhe confere o Art. 7, da Lei 8.036, de 11 de maio de 1990, certifica que, nesta data, a empresa acima identificada encontra-se em situação regular perante o Fundo de Garantia do Tempo de Servico - FGTS.

O presente Certificado não servirá de prova contra cobrança de quaisquer débitos referentes a contribuições e/ou encargos devidos, decorrentes das obrigações com o FGTS.

Validade:19/05/2025 a 17/06/2025

Certificação Número: 2025051913191302153091

Informação obtida em 23/05/2025 14:19:24

A utilização deste Certificado para os fins previstos em Lei esta condicionada a verificação de autenticidade no site da Caixa: **www.caixa.gov.br**

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO POSITIVA DE DÉBITOS COM EFEITO DE NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 074028773752025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: LICITACAO

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

HA DEBITOS VINCENDOS DE IPTU.
HA DEBITOS VINCENDOS DE TLP.
HA DEBITOS VINCENDOS. LANCAMENTO: 2025

Pelos débitos acima responde solidariamente o adquirente, com base no art. 130 da Lei 5.172/66 – CTN.
Certidão Positiva com Efeito de Negativa, com base no art. 151 combinado com o art. 206 da Lei 5.172/66 – CTN.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.
Esta certidão abrange consulta a todos os débitos, inclusive os relativos à Dívida Ativa.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 04 de junho de 2025. *

Certidão emitida via internet em 06/03/2025 às 12:06:48 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
SECRETARIA DE ESTADO DE ECONOMIA
SUBSECRETARIA DA RECEITA

CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA NEGATIVA

CERTIDÃO Nº: 074028773792025
NOME: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
ENDEREÇO: SHN, QUADRA 02, BLOCO F SALA 1713 A 1726 87
CIDADE: ASA NORTE
CNPJ: 07.171.299/0001-96
CF/DF 0746297200146
FINALIDADE: LICITACAO

_____ CERTIFICAMOS QUE _____

Até esta data não constam débitos de tributos de competência do Distrito Federal para o contribuinte acima.
Esta Certidão abrange consulta aos débitos exclusivamente no âmbito da Dívida Ativa, não constituindo prova de inexistência de débitos na esfera administrativa.
Fica ressalvado o direito de a Fazenda Pública do Distrito Federal cobrar, a qualquer tempo, débitos que venham a ser apurados.

Obs: Esta certidão não tem validade para licitação, concordata, transferência de propriedade de direitos relativos a bens imóveis e móveis; e junto a órgãos e entidades da administração pública. Para estas finalidades, solicitar a certidão negativa de débitos.

Certidão expedida conforme Decreto Distrital nº 23.873 de 04/07/2003, gratuitamente.
Válida até 04 de junho de 2025. *

Certidão emitida via internet em 06/03/2025 às 12:07:09 e deve ser validada no endereço https://www.receita.fazenda.df.gov.br.

MINISTÉRIO DA FAZENDA
Secretaria da Receita Federal do Brasil
Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional

CERTIDÃO POSITIVA COM EFEITOS DE NEGATIVA DE DÉBITOS RELATIVOS AOS TRIBUTOS FEDERAIS E À DÍVIDA ATIVA DA UNIÃO

Nome: CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO S/A
CNPJ: 07.171.299/0001-96

Ressalvado o direito de a Fazenda Nacional cobrar e inscrever quaisquer dívidas de responsabilidade do sujeito passivo acima identificado que vierem a ser apuradas, é certificado que:

1. constam débitos administrados pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional (CTN), ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal, ou ainda não vencidos; e

2. constam nos sistemas da Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN) débitos inscritos em Dívida Ativa da União (DAU) com exigibilidade suspensa nos termos do art. 151 do CTN, ou garantidos mediante bens ou direitos, ou com embargos da Fazenda Pública em processos de execução fiscal, ou objeto de decisão judicial que determina sua desconsideração para fins de certificação da regularidade fiscal.

Conforme disposto nos arts. 205 e 206 do CTN, este documento tem os mesmos efeitos da certidão negativa.

Esta certidão é válida para o estabelecimento matriz e suas filiais e, no caso de ente federativo, para todos os órgãos e fundos públicos da administração direta a ele vinculados. Refere-se à situação do sujeito passivo no âmbito da RFB e da PGFN e abrange inclusive as contribuições sociais previstas nas alíneas 'a' a 'd' do parágrafo único do art. 11 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

A aceitação desta certidão está condicionada à verificação de sua autenticidade na Internet, nos endereços <http://rfb.gov.br> ou <http://www.pgfn.gov.br>.

Certidão emitida gratuitamente com base na Portaria Conjunta RFB/PGFN nº 1.751, de 2/10/2014.
Emitida às 12:05:08 do dia 25/04/2025 <hora e data de Brasília>.
Válida até 22/10/2025.
Código de controle da certidão: **34BD.0BC4.A2F8.D8BF**
Qualquer rasura ou emenda invalidará este documento.

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicita□□o de Proposta Comercial - Presta□□o de Servi□os de Service Desk/Help Desk.

Central IT - Comercial <comercial@centralit.com.br> 23 de maio de 2025 às 16:24
Para: "cmti@mpma.mp.br" <cmti@mpma.mp.br>, "cmti_rede@mpma.mp.br" <cmti_rede@mpma.mp.br>
Cc: REGINA DUARTE VITORIANO <regina.vitoriano@centralit.com.br>

□

Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: Proposta Comercial nº 004/2025

Prezados, boa tarde!

Conforme solicitação de Vossa Senhoria, apresentamos a seguir a nossa Proposta Comercial, relativo a “Prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo.”

Informamos, ainda, que as certidões solicitadas seguem anexas a este e-mail.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

[Texto das mensagens anteriores oculto]
[Texto das mensagens anteriores oculto]

2 anexos

PROPOSTA DE PRE□O - Central IT .pdf
1487K

Certid□es - Central IT .pdf
250K

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

PROPOSTA DE PREÇO - CENTRAL IT

Cliente:

PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta :

nº 0004/2025

Data:

26 de maio de 2025

Proposta Comercial

Transformamos e inovamos as operações de TI em apenas 30 dias

Quem Somos

"Promovemos inovação em 30 dias, permitindo que as operações de TI acelerem a entrega de demandas e projetos estratégicos e de visibilidade."

A Central IT se dedica a promover a transformação digital, impactando positivamente clientes, sociedade, colaboradores e acionistas com o foco em resultados. Por meio de soluções avançadas de hiperautomação e transformação digital, ajudamos empresas a modernizar suas operações e a criar oportunidades para o sucesso.

Somos a desenvolvedora da solução **CITSmart X**, que conta com 21 processos certificado pela PinkVERIFY, oferecendo a confiança e a excelência necessária para a transformar seus desafios tecnológicos em conquistas significativas.

20 anos
de atuação no mercado

+ 2 Mil Colaboradores
inovando em tecnologia

+ 300 Milhões
em faturamento

6 Filiais
atuando em negócios

+ 200
contratos ativos

+ 1 Milhão
soluções gerenciadas / dia

+ 900 APIs
integradoras

Principais Clientes

CentralIT
Tecnologia em Negócios

MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO ASSISTÊNCIA SOCIAL, FAMÍLIA E COMBATE À FOME
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DAS COMUNICAÇÕES
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA CIENCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÕES
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA CULTURA
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

MINISTÉRIO DO TURISMO
GOVERNO FEDERAL BRASIL UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

DATASUS
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA DO SUS

STF
SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL

STJ
SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

SENADO FEDERAL

TCU

POLÍCIA FEDERAL

ANAC
Agência Nacional de Aviação Civil - Brasil

ANTT
AGÊNCIA NACIONAL DE TRANSPORTES TERRESTRES

Bancorbrás

Enap

GSI Creos

ibram
instituto brasileiro de museus

ICMBio
INSTITUTO CHICO MENDES
MMA

INCA

INFRAERO

PREFEITURA DE SÃO PAULO

Tracbel

GDF

MPMA
Ministério Público do Estado do Maranhão

ati
Agência Estadual de Tecnologia da Informação

Prefeitura de Manaus

GOVERNO DE PERNAMBUCO
ESTADO DE MUDANÇA

EBSERH
HOSPITAIS UNIVERSITÁRIOS FEDERAIS

FUNCEF

JARDIM BOTÂNICO
RIO DE JANEIRO
DESDE 1808

DER DF

Universidade Federal Fluminense

GOVERNO DO MARANHÃO

Prefeitura de Salvador

Semob GDF

PGFN
PROCURADORIA GERAL DA FAZENDA NACIONAL

GRUPO MARISTA

GASSI ÓTICAS
O SHOPPING DOS ÓCULOS

nita
ALIMENTOS

EMBRAPII

CCAB
by invivo

Tracbel

SGB
SERVIÇO GEOLÓGICO DO BRASIL

COPEL
Pura Energia

CNA

FUB
UnB

INSTITUTO FEDERAL
Pernambuco

TRE-SP

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**26 de maio de 2025**

Contratada – Central IT Tecnologia da Informação S/A

Endereço:	SHN – Quadra 02 – Bloco F – Ed. Executive Office Tower – 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70.702-906 – Brasília-DF
Fone/ Fax:	(61) 3030-4000
Endereço Eletrônico:	comercial@centralit.com.br
CNPJ/MF:	07.171.299/0001-96
Inscrição Est. GDF:	07.462.972/001-46
Banco:	BANCO DO BRASIL S/A (001)
Agência:	3382-0
Conta Corrente:	115.765-5

Responsável Legal - Diego Rodrigues Nobre

Nacionalidade:	Brasileiro
Naturalidade:	Brasília/DF
Estado Civil:	Casado
Profissão:	Empresário
CPF:	034.605.661-67
Carteira Identidade:	2.687.183 SSP-DF
Cargo:	Chief Sales Officer
Telefone:	(61) 3030-4000
Domicílio:	Brasília-DF

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**26 de maio de 2025**

Documento Confidencial

As informações coletadas neste documento deverão ser armazenadas para a contratação do serviço solicitado e usadas exclusivamente para esse fim, nos termos dispostos pela Lei Gral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, incluindo-se, mas não limitando-se à proteção, segurança e sigilo. Salienta-se que os dados deverão ser salvaguardados e deverão ser eliminados após o prazo de validade ou após determinação legal.

Este documento é parte integrante da metodologia de projetos da CENTRAL IT e destina-se, somente, para finalidade indicada.

As informações nele existentes são para conhecimento e uso confidencial dos destinatários abaixo explicitados, sendo seu sigilo protegido por lei e seu uso regulado por política interna específica da Central IT.

É proibida a sua publicação ou reprodução, em qualquer forma, sem autorização por escrito da CENTRAL IT.

Não é o destinatário deste documento?

Por favor, desconsidere e entre em contato conosco. A leitura, cópia e/ou divulgação por sua parte, sem autorização por escrito da CENTRAL IT, são indevidas e terminantemente proibidas.

Independentemente de você ser ou não destinatário deste documento, qualquer uso impróprio será tratado pela legislação em vigor e/ou pelas normas internas da Central IT.

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**26 de maio de 2025**

PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA_Nº 0004/0000/2025_PU_CENTRALIT.

Conforme solicitação de Vossa Senhoria, apresentamos a seguir nossa Proposta Comercial relativo a "Prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo".

VALOR PROPOSTO

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor mês / Unitário	Valor Unitário Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo/Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.927,59
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							**R$ 4.836.594,79**

À
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO

Proposta Comercial

Cliente:	Proposta :	Data:
PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO	**nº 0004/0000/2025**	**26 de maio de 2025**

VALOR DA PROPOSTA POR EXTENSO (quatro milhões, oitocentos e noventa e dois mil, setecentos e cinquenta e dois reais e noventa e nove centavos).

VALIDADE DA PROPOSTA

Declaramos que esta proposta de preços tem validade de 90 (noventa) dias, contados da data de sua apresentação.

CONDIÇÕES GERAIS

Declaramos que cumpriremos a Garantia Técnica de 12 (doze) meses.

Declaramos que nos valores propostos já estam incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

Reafirmando nossa presteza em vos atender, colocamo-nos à disposição de V.S. para informações adicionais.

Atenciosamente,

Diego R Nobre

Chief Sales Officer

Central IT

CentralIT
Tecnologia em Negócios

www.centralit.com.br

comercial@centralit.com.br @central_it

Brasília

SHN, Qd 2, Executive Office Tower, 17º Andar, 70702-906

+55 61 3030-4000

Central de Atendimento

SRTS, Qd 701, bloco I, Ed. Palácio da Imprensa, 4º Andar

+55 61 3247-3100

Recife

Rua do Apolo, 181, Bairro do Recife, 50.030-250

+55 81 3128-9550

São Paulo

Av. Engº Luiz Carlos Berrini, 1297, Ed. Sudameris, 7º andar. Brooklyn, 04571-932

+55 11 4862-3500

Rio de Janeiro Avenida

Nilo Peçanha, nº50, Sala 211, Centro, 20020-100

+55 21 3513-3300

Dallas

9330 LBJ Fwy

Dallas, TX 75243

+1 (469) 987-5643

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

E-MAILS - SOLICITAÇÃO DE PROPOSTA COMERCIAL

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:27
Para: licita@globalweb.com.br
Cc: Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

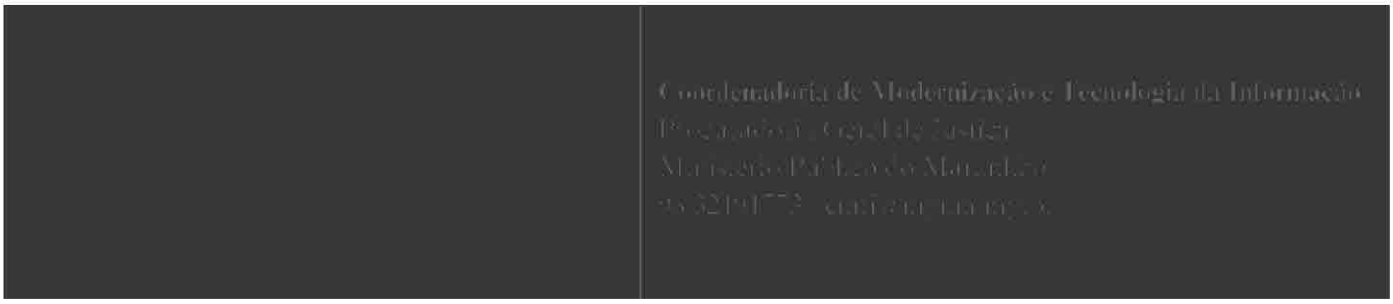
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:41
Para: filipe.almeida@globalhitss.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

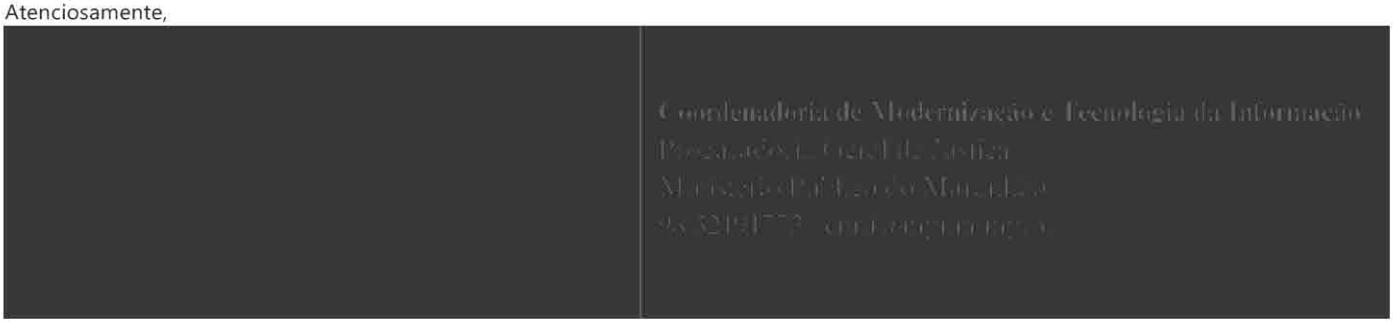
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:41
Para: licitacoes@gpnet.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

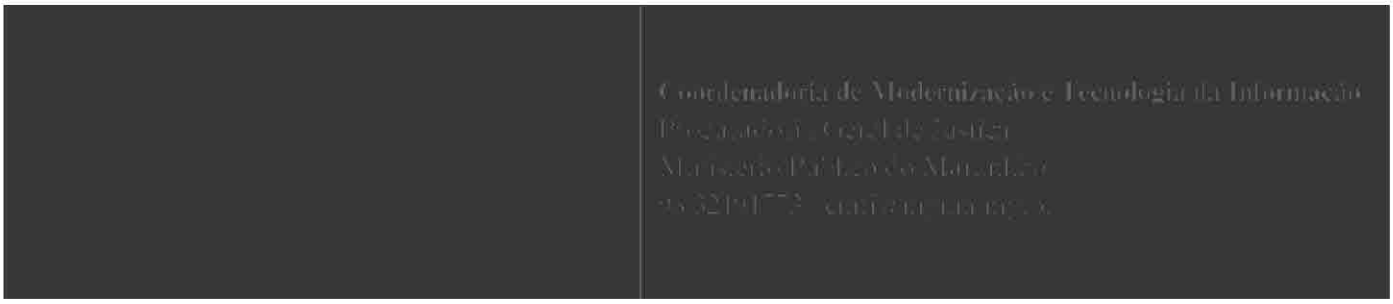
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:33
Para: alanna.silva@lanlink.com.br
Cc: Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>, Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

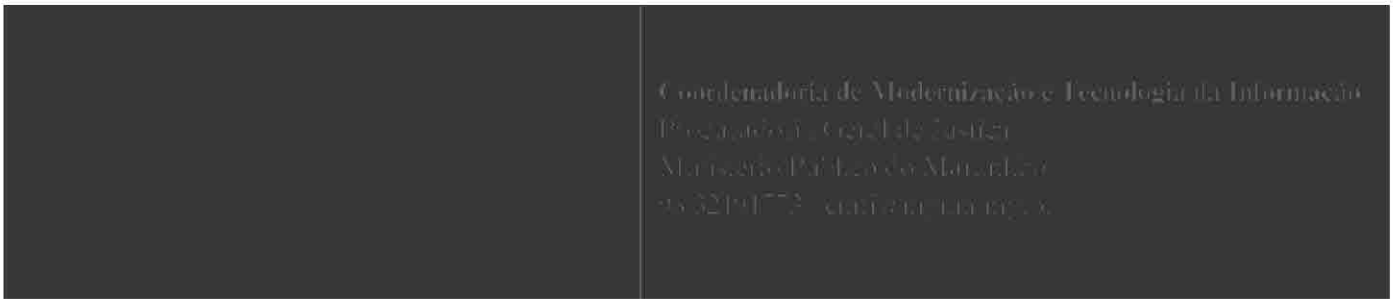
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:29
Para: contato@ilhaservice.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

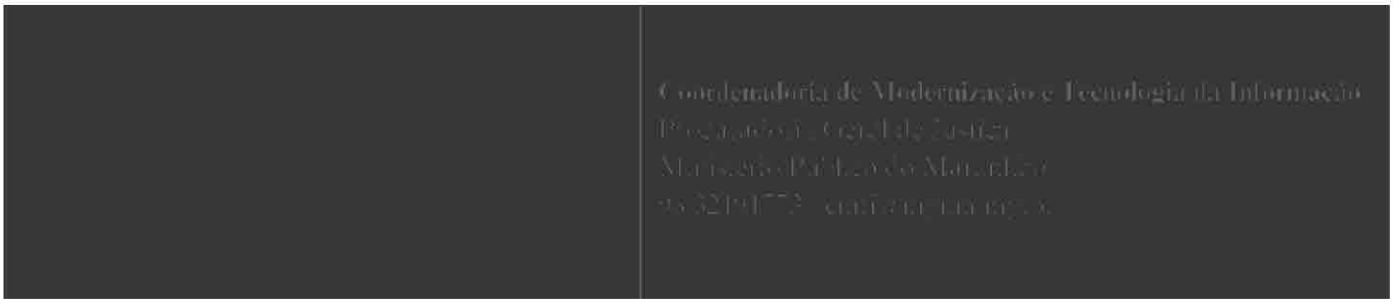
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:30
Para: stefanini@stefanini.com, jose.gomes@stefanini.com, dasilva29@stefanini.com
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

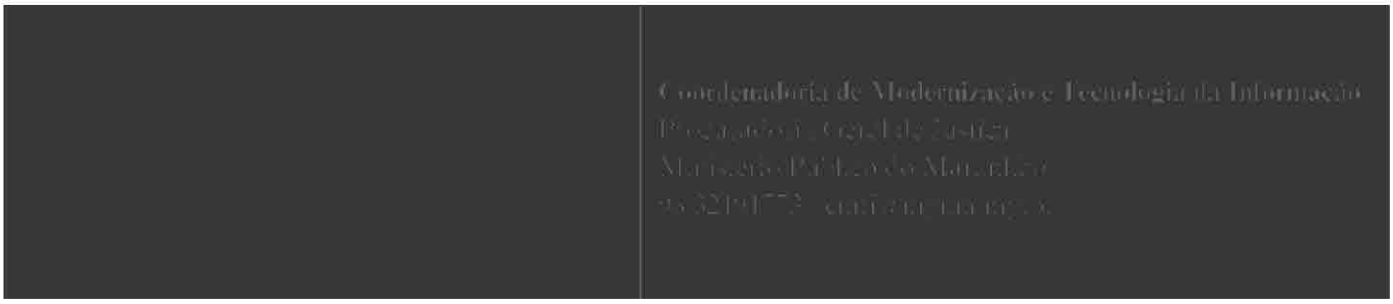
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:39
Para: comercial@ths.inf.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

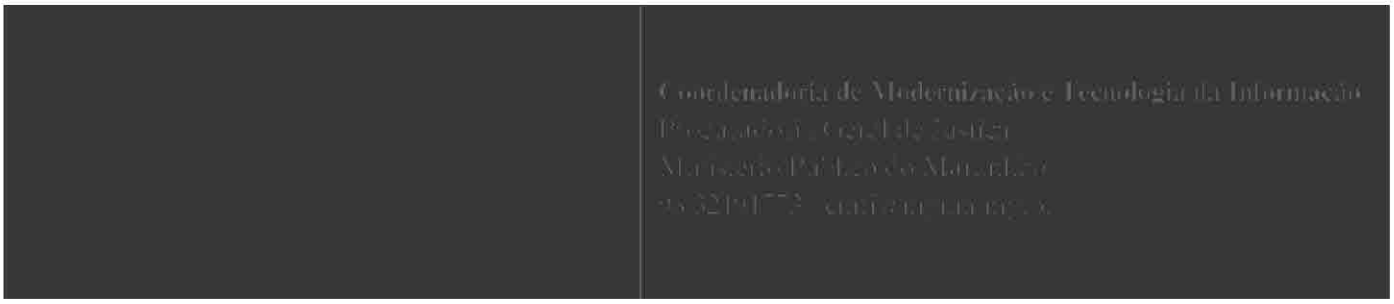
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

2 mensagens

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:37
Para: roberio.teles@ths.inf.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

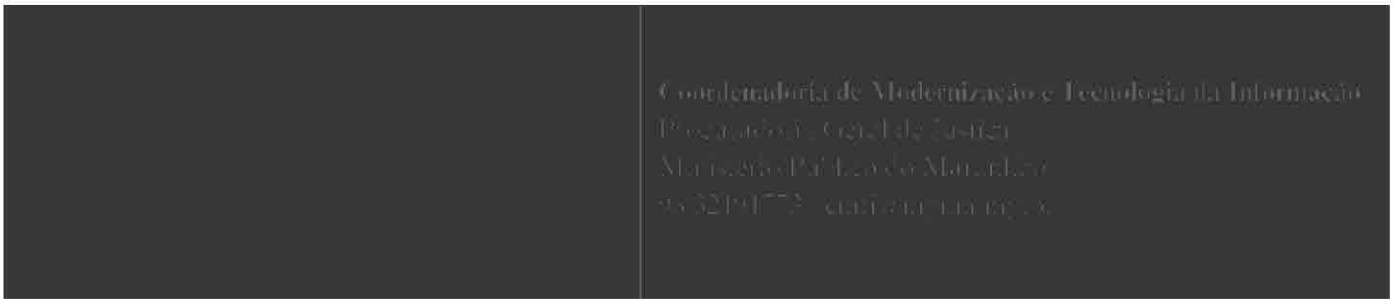
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

Robério Teles <roberio.teles@ths.inf.br> 22 de maio de 2025 às 12:43
Para: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>, Comercial - THS Tecnologia <comercial@ths.inf.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezados, @Comercial - THS Tecnologia

Segue proposta para análise.

Obrigado

De: Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>
Enviado: quarta-feira, 21 de maio de 2025 15:37
Para: Robério Teles <roberio.teles@ths.inf.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>; Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>
Assunto: Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

> Geralmente, você não recebe emails de cmti@mpma.mp.br. Saiba por que isso é importante

[Texto das mensagens anteriores oculto]

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:35
Para: alus@alus.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

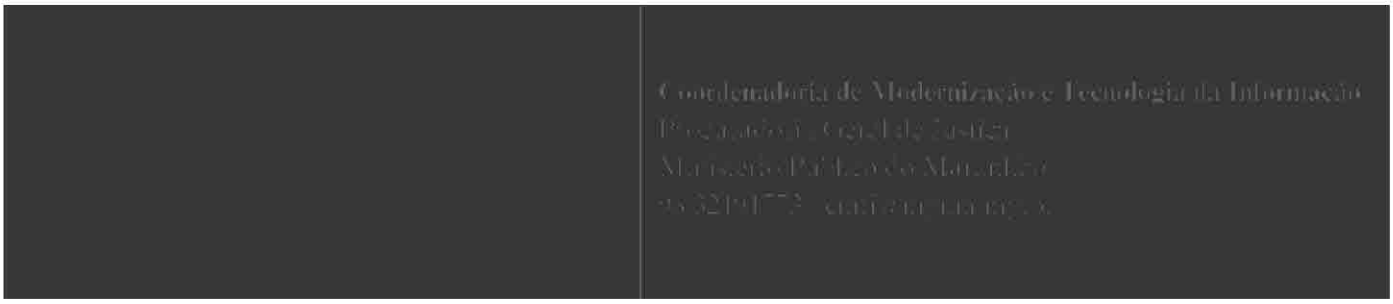
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:29
Para: diretoriacomercial@ctis.com.br, fabio.albernaz@ctis.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

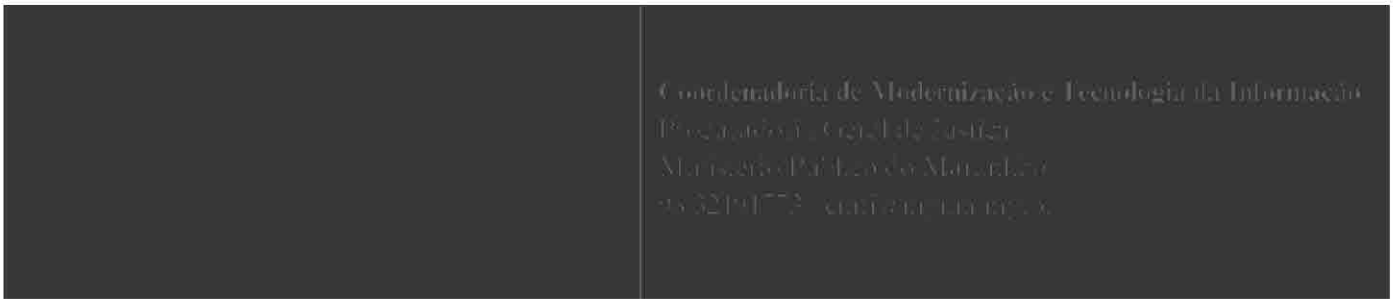
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

1 mensagem

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:34
Para: contato@g4f.com.br, administracao@g4f.com.br
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

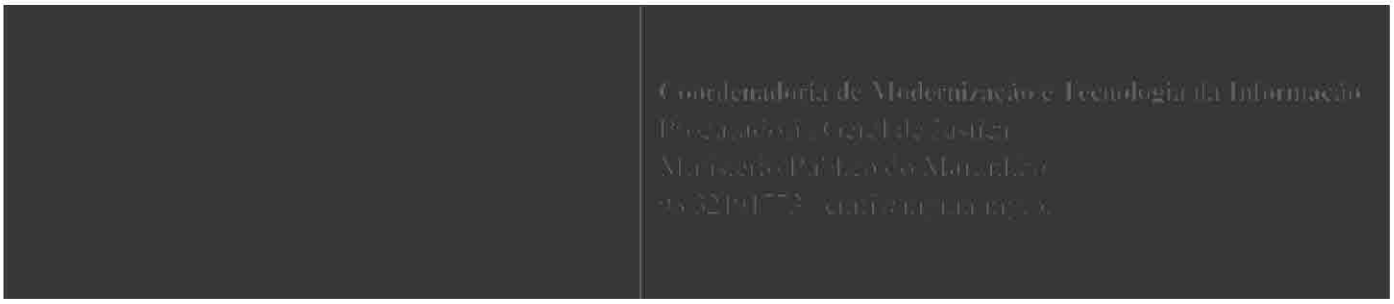
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br> 21 de maio de 2025 às 15:01
Para: RODRIGO DE MATOS SILVA LEMOS <rodrigo.lemos@centralit.com.br>, regina.vitoriano@centralit.com.br, Central IT - Comercial <comercial@centralit.com.br>
Cc: Seção de Atendimento e Suporte - CMTI <cmti_atendimento@mpma.mp.br>, Seção de Segurança e Redes - CMTI <cmti_rede@mpma.mp.br>

Prezado(a) Senhor(a), boa tarde!

Vimos, por meio deste, solicitar de vossa empresa Proposta Comercial para prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo. A proposta deve contemplar a tabela a seguir:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

1) A proposta deverá conter preço unitário e total, expresso em moeda corrente nacional, de acordo com os preços praticados no mercado, considerando as quantidades constantes na tabela acima;

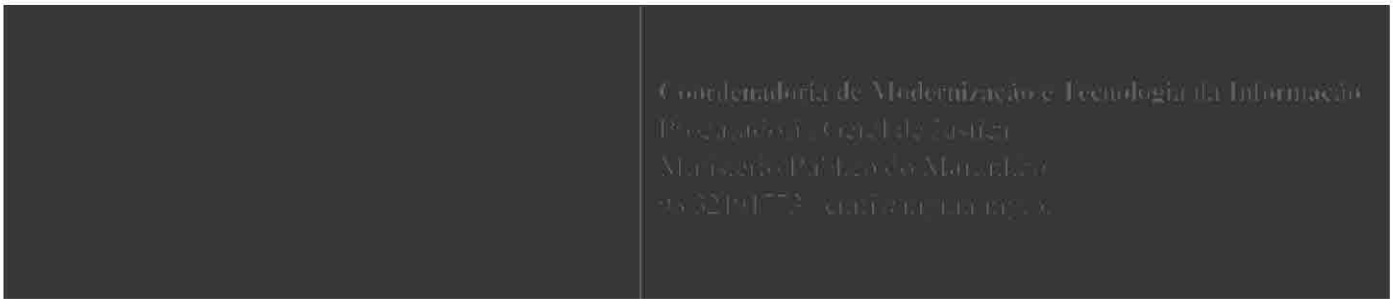
2) Nos valores propostos já deverão estar incluídas todas e quaisquer despesas incidentes no fornecimento do objeto, tais como serviços de frete, impostos, taxas, transporte, mão de obra, seguro com transporte e garantia técnica.

3) A proposta deverá atender a normas internas da Instituição, especificamente o Ato Regulamentar nº 03/2007-GPGJ, contemplando as seguintes informações:
3.1) Tenha identificação da Proponente, incluindo a Inscrição no CNPJ;
3.2) Seja em nome da PROCURADORIA GERAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO MARANHÃO;
3.3) Seja informada a Garantia Técnica de 36 (trinta e seis) meses;
3.4) Seja informada a Validade da Proposta de, pelo menos, 90 (noventa) dias;
3.5) Seja original e assinada (pode ser via certificado digital);
3.6) Seja encaminhada, via e-mail, devidamente assinada, para cmti@mpma.mp.br e cmti_rede@mpma.mp.br.

- Informamos ainda que, embora a proposta seja utilizada como coleta de preços, serão também analisadas as informações referentes à Regularidade Fiscal e Trabalhista da Proponente, razão pela qual deverão ser disponibilizadas as Certidões Negativas das Receitas: Municipal, Estadual e Federal, além das Certidões do INSS e Trabalhista (FGTS).

- Nossos dados:
Razão Social: Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Endereço: Avenida Carlos Cunha, s/n - Jaracaty
CEP 65.076-820 - São Luís – Maranhão
E-mail: cmti@mpma.mp.br
Telefone: 98-3219-1773 / 98-3219-1699

Atenciosamente,



Requisitos detalhamentos e especificações - Prestação de serviços Service Desk_Help Desk.docx
166K

MPMA Ministério Público do Estado do Maranhão

Coordenadoria de Modernizacao e Tecnologia da Informacao <cmti@mpma.mp.br>

Solicitação de Proposta Comercial - Prestação de Serviços de Service Desk/Help Desk.

Central IT - Comercial <comercial@centralit.com.br> 23 de maio de 2025 às 16:24
Para: "cmti@mpma.mp.br" <cmti@mpma.mp.br>, "cmti_rede@mpma.mp.br" <cmti_rede@mpma.mp.br>
Cc: REGINA DUARTE VITORIANO <regina.vitoriano@centralit.com.br>

À

Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: Proposta Comercial nº 004/2025

Prezados, boa tarde!

Conforme solicitação de Vossa Senhoria, apresentamos a seguir a nossa Proposta Comercial, relativo a “Prestação de serviços de Service Desk (Central de Serviços) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas e detalhadas no documento em anexo.”

Informamos, ainda, que as certidões solicitadas seguem anexas a este e-mail.

Colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais que se fizerem necessários.

[Texto das mensagens anteriores oculto]
[Texto das mensagens anteriores oculto]

2 anexos

PROPOSTA DE PREÇO - Central IT.pdf
1487K

Certidões - Central IT.pdf
250K

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

ANÁLISE DE RISCOS

ANÁLISE DE RISCOS

1 – RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO

1.1. Risco: Frustração da contratação

Possíveis causas: Indisponibilidade de recursos orçamentários; Falhas na documentação exigida da empresa selecionada; Demora na tramitação interna dos autos; Não aprovação tempestiva pela autoridade competente.

Ações preventivas: Reserva prévia de dotação orçamentária; Conferência documental e fiscal da empresa previamente à formalização; Acompanhamento ativo da tramitação; Mobilização das instâncias de análise para priorização do processo.

Responsável: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

Procedimentos de contingência: Manutenção emergencial da estrutura atual com os recursos e contratos ainda vigentes, ainda que de forma reduzida, enquanto se finaliza nova contratação emergencial.

Responsável: Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (SASU/CMTI).

1.2. Risco: Frustração na gestão contratual

Possíveis causas: Inexecução parcial ou total dos serviços contratados; Descumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMSE); Desmobilização injustificada da equipe técnica; Não conformidade com as políticas de segurança da informação.

Ações preventivas: Acompanhamento sistemático da execução contratual pela fiscalização designada; Previsão de sanções administrativas no contrato; Exigência de garantia contratual de 3%.

Responsável: Gestor do contrato e fiscais designados.

Procedimentos de contingência: Acionamento da garantia; Substituição de profissionais; Aplicação de sanções e providências para nova contratação emergencial caso a prestação se torne inviável.

Responsável: Gestor do contrato e fiscais designados.

2 – RISCOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

2.1. Risco: Não atendimento integral das necessidades institucionais

Possíveis causas: Alocação inadequada de recursos humanos; Desatualização tecnológica; Falhas na integração com os sistemas atuais; Não aderência aos processos e necessidades da instituição.

Ações preventivas: Planejamento detalhado no Termo de Referência; Exigência de equipe qualificada; Fiscalização técnica ativa; medição mensal dos serviços com base em indicadores de desempenho.

Responsável: Equipe de gestão e fiscalização do contrato.

Procedimentos de contingência: Redirecionamento de demandas críticas à equipe interna de TI; Ativação de plano de continuidade de serviços de TIC em caso de falha da contratada; Revisão contratual para correção de desvios.

Responsável: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL, PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA, HELVES PÉRICLES NOGUEIRA E SILVA, DANIELA NASCIMENTO MONTELO, THIAGO NUNES DE SOUSA, JOSÉ DA SILVA LUCENA, LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA, DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS, RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO, FRANCISCO TEIXEIRA FILHO, ANTÔNIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA, ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO.

2.1. Risco: Interrupção dos serviços por falhas operacionais

Possíveis causas: Indisponibilidade de profissionais da contratada; Incidentes de segurança; Falhas de comunicação; Pane nos sistemas sob responsabilidade da empresa.

Ações preventivas: Monitoramento 24x7; Equipe de retaguarda da contratada; Plano de continuidade operacional previsto no Termo de Referência.

Responsável: Contratada e fiscalização contratual.

Procedimentos de contingência: Escalonamento para 2º e 3º níveis; Acionamento emergencial de equipe interna; Substituição de profissional em até 24h conforme previsto contratualmente.

Responsável: NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL, PATRÍCIA CRISTINA MARQUES CORRÊA, HELVES PÉRICLES NOGUEIRA E SILVA, DANIELA NASCIMENTO MONTELO, THIAGO NUNES DE SOUSA, JOSÉ DA SILVA LUCENA, LEONARDO DORNELES FIGUEIREDO SILVA, DIEGO WALISSON PEREIRA CÂMARA SANTOS, RICARDO AUGUSTO MARTINS COELHO, FRANCISCO TEIXEIRA FILHO, ANTÔNIO ALFREDO PIRES OLIVEIRA, ALAN ROBERT DA SILVA RIBEIRO.

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

TERMO DE REFERÊNCIA PARA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL 14133

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação emergencial de empresa especializada para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), organizados sob o modelo de Central de Serviços (Service Desk), com atendimento remoto e presencial aos usuários, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando garantir a continuidade dos serviços de TIC no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA)..

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT / CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	26980	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								

1.2. O prazo de vigência da contratação será de até 12 (doze) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, em razão de situação de emergência caracterizada e formalmente justificada, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da mesma lei, com o objetivo de evitar a descontinuidade de serviço essencial e continuado de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), até a conclusão do devido processo licitatório definitivo.

1.3. O contrato poderá prever cláusulas específicas que detalhem os prazos e condições para início, execução e encerramento da prestação dos serviços, em conformidade com a vigência definida no item 1.2 e com as disposições legais aplicáveis.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

2.1. A solução contratada compreende a prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), em regime 24x7, com foco na operação da Central de Serviços

(Service Desk), atendimento remoto e presencial, monitoramento da infraestrutura tecnológica e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão.

2.2. A solução é essencial à manutenção da operação dos sistemas institucionais, redes de dados, servidores, estações de trabalho, serviços em nuvem, segurança da informação e demais componentes críticos do ambiente de TIC do MPMA, assegurando a continuidade das atividades finalísticas e administrativas do órgão.

2.3. O ciclo de vida da solução abrange as fases de:

2.3.1. Início: mobilização da equipe técnica, validação das condições operacionais mínimas e integração ao ambiente tecnológico da instituição;

2.3.2. Execução: suporte técnico diário (presencial e remoto), atendimento de chamados, operação da Central de Serviços e execução dos processos de ITSM com base em boas práticas da ITIL;

2.3.3. Encerramento: entrega de relatórios finais, transferência de conhecimento e desmobilização controlada, com preservação da continuidade operacional.

2.4. Diante do encerramento iminente do contrato n. 42/2024, cuja prorrogação foi inviabilizada por imposições indevidas da contratada e da impossibilidade de conclusão tempestiva de nova licitação, a presente contratação emergencial visa assegurar a manutenção integral da infraestrutura crítica de TIC, conforme fundamentos descritos no item a seguir.

3. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.1. CONTEXTUALIZAÇÃO

3.1.1. O Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Para atendê-las, no quesito infraestrutura de equipamentos e serviços de tecnologia da informação e comunicação (TIC). Assim, compete à Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI:

3.1.1.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia; e,

3.1.1.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas.

3.1.2. As necessidades de TIC elencadas atualmente são atendidas por meio do Contrato Administrativo n. 42/2024, tendo por objeto: "contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação (TI), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados a atendimento ao usuário, operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de TI a usuários de tecnologia da informação do Ministério Público do estado do Maranhão - MPMA".

3.1.3. Com a rápida evolução tecnológica ocorrida nesse período de vigência contratual, aliado ao momento de pandemia ocasionado pela COVID-19, surgiram diversas atividades que tomaram posição de destaque em relação às demais, principalmente, aquelas relacionadas ao ambiente virtualizado, videoconferência, colaboração e troca de arquivos online, computação colaborativa, ...etc. Isto vem requerendo uma readaptação, classificação e absorção de tarefas operacionais, sendo necessária mudanças que devem ser contempladas em uma nova contratação.

3.1.4. Neste sentido, apontado no subitem 2.1.3 e, considerando a necessidade de prover infraestrutura tecnológica necessária às operações das soluções tecnológicas e o momento de constantes mudanças nas abordagens e usos de ferramentas de TIC, faz-se necessário novo planejamento e contratação dos serviços de suporte e atendimento ao usuário de TIC, incluindo sustentação de infraestrutura e monitoramento.

3.1.5. O Ministério Público do Estado do Maranhão, cujas atribuições, funcionais e administrativas, estão vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, possui as seguintes áreas e unidades administrativas/finalísticas:

3.1.5.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça localizada na Capital do Estado;

3.1.5.1.1. Gabinete do Procurador-Geral de Justiça;

3.1.5.1.2. Gabinetes dos Procuradores de Justiça;

3.1.5.1.3. Secretaria do Conselho Superior e do Colégio de Procuradores;

3.1.5.1.4. Corregedoria Geral do Ministério Público;

3.1.5.1.5. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Administrativos;

3.1.5.1.6. Subprocuradoria Geral de Justiça para Assuntos Jurídicos;

3.1.5.1.7. Ouvidoria do Ministério Público;

3.1.5.1.8. Demais Secretarias e unidades administrativas, dentre elas a CMTI;

3.1.5.2. Sede das Promotorias de Justiça da Capital;

3.1.5.2.1. Promotorias de Justiça da Capital (Promotores de Justiça);

3.1.5.3. Prédio do Centro Cultural do Ministério Público;

3.1.5.3.1. Centros de Apoio Operacional (CAOs);

3.1.5.3.2. Escola Superior do Ministério Público (ESMP);

3.1.5.4. Promotorias de Justiça da Grande Ilha de São Luís;

3.1.5.4.1. Raposa;

3.1.5.4.2. São José de Ribamar;

3.1.5.4.3. Paço do Lumiar;

3.1.5.4.4. Solar do Ribeirão;

3.1.5.4.5. PJECCA;

3.1.5.4.6. Promotorias de Justiça Especializadas da Infância e Juventude, situadas no Centro Integrado de Justiça Juvenil - CIJJUV (Cajazeiras);

3.1.5.4.7. Casa da Mulher Brasileira.

3.1.5.5. Unidades administrativas na Grande Ilha (São Luís/MA):

3.1.5.5.1. Almoxarifado - Galpão no bairro Monte Castelo.

3.1.5.6. Promotorias de Justiça do Interior do Estado;

3.1.5.6.1. Promotorias de Justiça de Entrância Inicial;

3.1.5.6.2. Promotorias de Justiça de Entrância Intermediária.

3.1.5.7. Para atender as áreas administrativas e finalísticas do MPMA, a Tecnologia da informação é fundamental. Portanto, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de Tl:

3.1.5.7.1. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas;

3.1.5.7.2. Gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

3.1.5.8. A Contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TIC faz-se necessária para:

3.1.5.8.1. Atender as necessidades de TI das áreas administrativas e finalísticas do MPMA;

3.1.5.8.2. Prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo:

3.1.5.8.2.1. Gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA);

3.1.5.8.2.2. Administrar os equipamentos de Tecnologia da informação;

3.1.5.8.2.3. Administrar as redes de comunicação de dados;

3.1.5.8.2.4. Administrar os servidores físicos e virtualizados;

3.1.5.8.2.5. Administrar os sistemas internos e externos;

3.1.5.8.2.6. Administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados;

3.1.5.8.2.7. Administrar os serviços de armazenamento e backup;

3.1.5.8.2.8. Administrar os serviços de e-mail corporativo;

3.1.5.8.2.9. Administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação;

3.1.5.8.2.10. Administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem;

3.1.5.8.2.11. Gerir o conhecimento relacionado às soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.12. Gerir as mudanças no ambiente de Tecnologia da informação e Comunicações com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções;

3.1.5.8.2.13. Monitorar a operação dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados;

3.1.5.8.2.14. Gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas;

3.1.5.8.2.15. Prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros:

3.1.5.8.2.15.1. Manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.2. Atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de Tecnologia da informação e Comunicações;

3.1.5.8.2.15.3. Administrar os serviços de telefonia;

3.1.5.8.2.15.4. Administrar os serviços de certificado digital;

3.1.5.8.2.15.5. Administrar os serviços de impressão corporativa;
3.1.5.8.2.15.6. Administrar os softwares utilizados pelos usuários;
3.1.5.8.2.15.7. Administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial;
3.1.5.8.2.15.8. Realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online;
3.1.5.8.2.15.9. Administrar o atendimento técnico ao usuário;
3.1.5.8.2.15.10. Avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de Tecnologia da informação e Comunicações com base na satisfação do usuário.

3.1.5.9. Os serviços de TIC são necessários para a realização da missão institucional do MPMA, uma vez que possibilitam rapidez e economicidade na disponibilidade, comunicação e gestão dos serviços realizados pelo MPMA em todas as suas áreas de competência. Tais serviços devem atender a qualidade mínima descrita neste Termo de Referência.

3.1.5.10. É papel da CMTI manter o parque computacional e os serviços de TIC do MPMA em perfeito funcionamento, bem como, fornecer suporte técnico de TIC aos usuários, os quais estão distribuídos nos edifícios do órgão, localizados na Capital e Interior do Estado do Maranhão. Dentre outras, destacam-se as principais atividades desta coordenação:

3.1.5.10.1. Instalação e configuração de computadores, de notebooks e de servidores físico ou virtuais;
3.1.5.10.2. Correção de falhas nos equipamentos de Tl;
3.1.5.10.3. Instalação e configuração de softwares;
3.1.5.10.4. Configuração e manutenção de contas e perfis de usuários;
3.1.5.10.5. Atendimento dos usuários no tocante a utilização dos computadores.

3.1.5.11. Destaca-se, que o elevado grau de automação fornecido pela TIC aos processos operacionais e administrativos proporciona a este órgão a oferta de serviços qualificados e o alto nível de disponibilidade nos sistemas utilizados.

3.1.5.12. Diante do cenário, é imprescindível a contratação de empresa especializada em atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA.

3.1.5.13. Ademais, para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança, controle e, com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, a execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução

3.1.5.14. Ademais, considerando que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

3.1.5.15. Considerando o número reduzido e inexistência de profissionais do quadro efetivo do MPMA para realizar estas tarefas operacionais em níveis 1, 2 e 3, aliadas às tarefas operacionais de atendimento e suporte ao usuário e à infraestrutura de TIC, além das tarefas de monitoramento do ambiente em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana) e atuação fora do horário expediente administrativo dada a complexidade e a dependência desses recursos tecnológicos por parte dos usuários para realização das suas atividades administrativas e finalísticas.

3.1.5.16. Considerando a existência de apenas: 02 (dois) servidores na Seção de Atendimento e Suporte ao Usuário (1º e 2º níveis); e, somente 01 (um) servidor responsável por Banco de Dados (desenvolvimento), porém não atua na área de Administração de Banco de Dados; 01 (um) responsável pela Segurança que não atua em todas as especialidades (ex. Firewall, IPS, ...etc); 02 (dois) responsáveis pela manutenção de equipamentos de hardware de pequeno porte; 04 (quatro) responsáveis pela área de Infraestrutura e Rede de Computadores, número bastante insuficiente perto do volume de demandas, equipamentos, atividades e ações resumidas nos subitens anteriores.

3.1.5.17. Isto posto, como as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional, visam preencher lacunas de atuação operacional de TIC em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TIC com maior eficiência.

3.1.5.18. Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação - CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TIC e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de *Service Desk* - de forma remota, presencial e continuada.

3.1.5.19. O serviço supracitado oferece tais benefícios:

3.1.5.19.1. Ponto único de atendimento para execução de atividades operacionais de Tecnologia da informação, onde o usuário poderá contar com equipe preparada e capacitada para atender requisições e incidentes, dentro de prazos definidos;

3.1.5.19.2. Este benefício compreende o suporte remoto e o atendimento presencial, tanto para Suporte Técnico como para infraestrutura Tecnológica;

3.1.5.19.3. Processo efetivo de execução de demandas de suporte técnico para todas as áreas, nas atividades de gerenciamento de incidentes e de problemas;

3.1.5.19.4. Provisão do ambiente e da estrutura adequada para serviços de atendimento e de suporte técnico, capazes de suportar, com eficácia e eficiência, o número de demandas encaminhadas à CMTI.

3.1.5.20. A implementação do contrato proposto garante ênfase às melhores práticas do ITIL, as quais melhoram a gestão de incidentes, o controle de alterações e de problemas e a sustentabilidade aos processos e aos serviços.

3.1.5.21. Considerando que a execução dos programas sociais e dos serviços públicos oferecidos pelo MPMA dependem da efetividade de tais processos de TI para alcançar os objetivos estratégicos e de negócio. Tendo em vista a natureza essencial e continuada dos serviços, a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Anual de Contratações vigente e no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos (Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras).

3.2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO EMERGENCIAL

3.2.1. A presente contratação emergencial tem por objetivo assegurar a continuidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI), organizados no modelo de Central de Serviços (Service Desk), incluindo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7, operação assistida e suporte técnico aos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão (MPMA), diante da impossibilidade de prorrogação do Contrato n.º 42/2024, firmado com a empresa Interop Informática LTDA.

3.2.2. A tentativa de prorrogação contratual, com fundamento no art. 57, II, da Lei nº 8.666/93, foi frustrada diante da apresentação, pela contratada, de condicionantes sem respaldo contratual e em desconformidade com o instrumento convocatório. Além disso, houve histórico de descumprimentos contratuais formalizados por notificações e processos administrativos sancionatórios, o que inviabilizou a renovação da avença.

3.2.3. A iminente descontinuidade dos serviços de TI implicaria grave risco à continuidade das atividades finalísticas e administrativas do MPMA, considerando a dependência tecnológica da Instituição e a média mensal de 1.557 chamados registrados na ferramenta interna de suporte, com um universo de aproximadamente 2.777 usuários ativos nas unidades da Capital e do interior.

3.2.4. O serviço a ser contratado é de natureza continuada, essencial e estratégica, sendo indispensável à operação segura dos sistemas institucionais, suporte aos usuários, governança tecnológica e manutenção da infraestrutura de TIC, em consonância com os objetivos do Planejamento Estratégico Institucional 2021–2029 e com o Plano Anual de Contratações de 2025 da Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI).

3.2.5. A solução de continuidade contratual por meio de procedimento licitatório regular se mostra inviável, tendo em vista o tempo exíguo até o fim da vigência contratual (23/06/2025) e a complexidade dos serviços, aliada ao histórico de morosidade dos certames anteriores (como o Pregão Eletrônico n.º 04/2022), o qual enfrentou impugnações e suspensão judicial que durou quase dois anos. Ademais, já foi dado início à fase de tramitação interna visando a realização de procedimento licitatório regular, conforme processo administrativo n. 10241/2025;

3.2.6. Diante do cenário de urgência e da caracterização da situação emergencial, resta plenamente justificada a contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, conforme documentos técnicos e planejamento que compõe a etapa de planejamento da contratação.

3.3. ALINHAMENTO AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO INSTITUCIONAIS

3.3.1. Considerando a natureza essencial ao suporte de negócio do Ministério Público do Estado do Maranhão, o objeto de que trata a presente contratação está alinhado aos seguintes planejamentos estratégicos:

3.3.1.1. Do Plano Estratégico Institucional (PEI 2021-2029), referente ao Mapa Estratégico Institucional:

3.3.1.1.1. Assegurar a disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários; e

3.3.1.1.2. Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras.

3.3.1.2. Do Plano Anual de Contratações 2025;

3.4. ESTIMATIVA DA DEMANDA

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

3.5. PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC - INDIVISIBILIDADE

3.5.1. No contexto da contratação de serviços pela administração pública, a Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, estabelece que, sempre que viável, o objeto da contratação deverá ser parcelado com vistas à ampliação da competitividade e à economicidade, nos termos do art. 40. No entanto, admite-se a contratação por lote único, desde que haja justificativa técnica e econômica que demonstre que o parcelamento comprometeria a execução do objeto ou tornaria a contratação menos vantajosa para a Administração.

3.5.1.1. Nos termos do §1º do art. 40 da Lei nº 14.133/2021: *"A divisão do objeto deverá ser justificada nos autos por decisão fundamentada da autoridade competente, mediante recomendação da equipe de planejamento da contratação, sendo admissível a contratação do objeto de forma global, desde que comprovada a inviabilidade ou a desvantagem da divisão"*.

3.5.2. A solução proposta é composta por diversos procedimentos, cenários e características, cada um, com inúmeros segmentos e tecnologias. Os serviços requeridos de níveis 1, 2, 3 e de operação assistida baseiam-se nas diretivas de boas práticas de TI do modelo ITIL e são dependentes entre si, por sua graduação e complexidade.

3.5.3. Para o atendimento aos usuários, é importante que a passagem de atividades entre esses níveis de serviços seja fluida e contínua para que o usuário esteja bem assistido e a Instituição garanta o monitoramento dos trabalhos no caso de eventuais descumprimentos dos acordos de níveis de serviço estabelecidos.

3.5.4. Logo, do ponto de vista técnico, a qualidade e harmonização dos serviços se mantém quando há fluidez na comunicação e facilidade na execução de procedimentos necessários para sua realização.

3.5.5. Nesse raciocínio, analisou-se as opções e riscos relativos nos parágrafos seguintes.

3.5.6. Caso haja divisão do objeto, empresas diferentes assumiriam suas responsabilidades contratuais, considerando metodologias distintas para execução das atividades inerentes ao mesmo serviço e até mesmo diferentes ferramentas de apoio, localidade da sede e funcionários. Essa possibilidade se mostra o oposto do objetivo da contratação, quando a burocracia e a pouca comunicação entre funcionários e entre as próprias empresas poderiam comprometer diretamente a qualidade final dos serviços.

3.5.7. Além disso, a falha em um serviço promovido por uma empresa poderá comprometer o ambiente Institucional de forma completa; fora o entrave que causará no andamento das atividades das outras empresas contratadas.

3.5.8. Nesse contexto, o gerenciamento centralizado de todos os níveis de serviço provê a harmonização do andamento das atividades, garantindo o correto cumprimento dos níveis de serviços estabelecidos e demais requisitos contratuais. Além de evitar dificuldades na execução dos contratos de cada empresa.

3.5.9. Do ponto de vista econômico, o contrato torna-se praticável quando a gestão tem o devido controle sobre as atividades enquadradas nos requisitos da contratação, promovendo assim a fiscalização adequada do objeto em questão.

3.5.10. Sendo a contratação separada dos níveis de serviços, aumentaria a quantidade de controle do mesmo tipo em contratos diferentes, que por natureza possuem serviços altamente integrados. Além do que as equipes de gestão deverão reunir-se constantemente para controlar a interação destes contratos.

3.5.11. Além disso, seriam necessárias mais pessoas para responsabilizar-se pelos contratos quanto às medidas administrativas e os impactos para a gestão de contratos do MPMA seriam aumentados.

3.5.12. Sendo assim, contratar fornecedor único contribui com a diminuição do custo administrativo e do gerenciamento do processo de contratação.

3.5.13. Dessa maneira, em razão do objeto constituir solução de Tecnologia da informação de alto grau de interação entre infraestrutura e suporte técnico, de características específicas, entende-se que o parcelamento da contratação pode comprometer a sua satisfatória execução.

3.5.14. Nesse sentido, a contratação por lote único garante a economia de escala e atende ao princípio da eficiência, conforme art. 11 da Lei 14.133/2021.

3.5.15. Jurisprudência consolidada do Tribunal de Contas da União (TCU), como nos Acórdãos nº 3.140/2006 e nº 280/2010, reforça que, em situações de elevado grau de integração técnica e risco à execução, a contratação por lote único é mais vantajosa à Administração.

3.5.16. Por essas razões, o parcelamento do objeto não é recomendável técnica, econômica e administrativamente.

3.5.17. Portanto, prezando pela excelência dos serviços e seu cumprimento de forma íntegra e harmonizada, optou-se pela combinação dos itens supracitados em um lote único.

3.6. CATÁLOGO DE SERVIÇOS

3.6.1. As atividades a serem executadas no escopo desta contratação estão descritas na Tabela de Catálogo de Atividades de Serviços Técnicos - Anexo I. Nesta planilha estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos, as quais deverão ser mantidas, atualizadas e evoluídas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.6.2. O Catálogo de Serviços será considerado aceito pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

3.6.3. O Catálogo de Serviços Técnicos não é restritivo e deverá ser reestruturado e evoluído durante a execução contratual, sempre que necessário, desde que acordado entre CONTRATANTE e CONTRATADA, face à dinâmica das atividades executadas, sendo a atualização vinculada ao escopo de atuação do perfil de profissionais previstos neste Termo.

3.6.4. A alteração do Catálogo de Serviços Técnicos não altera a natureza nem o escopo da contratação dos serviços previstos neste documento, somente visa manter as atividades desempenhadas, de forma atualizada, pelas equipes dos núcleos que compõem esta contratação, a fim de nortear a execução de atividades do contrato.

3.6.5. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços Técnicos serão realizadas a partir de novas tarefas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as alterações. Todavia, sempre caberá à CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços Técnicos adotado na prestação dos serviços.

3.6.6. O Catálogo de Serviços deverá auxiliar na solução dos incidentes e solicitações conhecidos e de fácil correção, através dos recursos de “chatbot” e uma seção de perguntas mais frequentes (FAQ – Frequently Asked Questions) sobre incidentes / problemas, que possibilitem o autoatendimento.

3.7. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA

3.7.1. A abrangência do ambiente de infraestrutura de TIC compreende: Equipamentos de hardware, software, sistemas de informação destinados a utilização pelos servidores e colaboradores da CONTRATANTE, servidores de rede físicos e virtuais, links de comunicação, componentes de redes e segurança, banco de dados, serviços de infraestrutura, entre outros, descritos no item 4.2, deste termo de referência.

3.8. RESULTADOS E BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS

3.8.1. A contratação da solução é de grande relevância para que o MPMA desempenhe sua função institucional, visto que a contratação é necessária para que os serviços de tecnologia da informação permaneçam em funcionamento. Além disso, o fornecimento de um ambiente seguro, eficiente, contemporâneo e com serviços de alta disponibilidade, proporciona aos membros e servidores maior agilidade e eficiência nas respostas relacionadas à atuação institucional, no tocante às atribuições constitucionais, essenciais à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Nesse sentido, os principais objetivos almejados com essa contratação são:

3.8.1.1. Melhoria na qualidade dos serviços de Tl, tornando-os mais confiáveis para o suporte a execução da estratégia de negócio;

3.8.1.2. Alinhamento do plano de continuidade dos serviços de Tl aos interesses do MPMA e maior probabilidade de sucesso na sua execução;

3.8.1.3. Clareza na visão da atual capacidade da área de tecnologia da informação em entregar e suportar os serviços de TI demandados pelos usuários do MPMA;

3.8.1.4. Melhor informação sobre os atuais serviços de Tl, possibilitando priorizar as alterações e melhorias necessárias;

3.8.1.5. Melhoria na satisfação dos usuários, pois a área de TI conhecerá e fornecerá a atuação e o resultado esperado;

3.8.1.6. Diminuição nos prazos de atendimento de requisições, incidentes, solução de problemas e execução de mudanças, associadas ao aumento da taxa de sucesso em tais processos;

3.8.1.7. Melhor compreensão e controle dos custos, possibilitando o acompanhamento dos investimentos e a conciliação das despesas operacionais, bem coma a cobrança dos serviços de TI prestados aos usuários;

3.8.1.8. Priorização das ações de melhoria nos serviços, de acordo com as necessidades de atendimento dos níveis de serviços acordados com os usuários;

3.8.1.9. Diminuição do tempo de atendimento através do gerenciamento e utilização de base de conhecimentos;

3.8.1.10. Aumento da disponibilidade dos serviços através de redução do tempo de atendimento a incidentes;

3.8.1.11. Melhoria no padrão de atendimento ao usuário de TI, o que permitirá maior eficiência nas atividades dos colaboradores que dependam de recursos de TI;

3.8.1.12. Redução do volume de incidentes através de processos propostos na biblioteca ITIL;

3.8.1.13. Oportunidade de condições para que o MPMA tenha uma TI mais inovadora, estratégica e tática, mantendo seus servidores desempenhando atividades de planejamento, gestão e controle;

3.8.1.14. O MPMA disporá de pessoal em TI capacitado e atualizado para prestação dos serviços operacionais;

3.8.1.15. Maior controle e garantia da qualidade do serviço, devido à vinculação de pagamento à obtenção de resultados através da utilização de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NM SE).

4. LOCAIS PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

4.1. Os serviços contratados deverão ser prestados nos endereços das unidades administrativas e finalísticas do MPMA, os quais podem ser atualizados sem ônus à CONTRATANTE, a saber:

4.1.1. De forma presencial e remota:

4.1.1.1. Prédios localizados na Capital do Estado e Grande Ilha de São Luis/MA

4.1.1.1.1. Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

4.1.1.1.2. Promotorias de Justiça da Capital - PJ CAPITAL

4.1.1.1.3. Casa da Mulher Brasileira

4.1.1.1.4. PJECCA

4.1.1.1.5. GAVIÃO/CAJAZEIRAS

4.1.1.1.6. CCA/ESMP
4.1.1.1.7. SOLAR DO RIBEIRÃO
4.1.1.1.8. RAPOSA
4.1.1.1.9. RIBAMAR
4.1.1.1.10. PAÇO DO LUMIAR
4.1.1.1.11. Almoxarifado Central - bairro Monte Castelo

4.1.1.2. Prédios localizados no Interior do Estado
4.1.1.2.1. Santa Inês
4.1.1.2.2. Bacabal
4.1.1.2.3. Balsas
4.1.1.2.4. Caxias
4.1.1.2.5. Timon
4.1.1.2.6. Imperatriz
4.1.1.2.7. Pedreiras

4.1.2. Somente de forma remota:
4.1.2.1. Prédios localizados no Interior do Estado, exceto os do subitem 4.1.1.2:
4.1.2.1.1. Entrância Inicial
4.1.2.1.2. Entrância Intermediária
4.1.2.1.3. Entrância Final

4.1.3. Os técnicos de N1 serão lotados no ambiente da CONTRATANTE, no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA).

4.1.4. Os técnicos de N2 serão lotados nos seguintes endereços, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA (Capital e Interior do Estado):
4.1.4.1. Sede da PGJ-MA
4.1.4.2. CCA/ESMP
4.1.4.3. PJ CAPITAL
4.1.4.4. IMPERATRIZ
4.1.4.5. TIMON
4.1.4.6. CAXIAS
4.1.4.7. BALSAS
4.1.4.8. SANTA INÊS
4.1.4.9. PEDREIRAS
4.1.4.10. BACABAL

4.1.5. Os técnicos de N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Sede da Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão (PGJMA), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.
4.1.5.1. Os técnicos de N3 poderão atuar lotados nas respectivas unidades Matriz e Filial da CONTRATADA, a exceção dos perfis, a saber: Analista de Infraestrutura e Redes (3o nível); Analista de Segurança de TIC (3o nível); Analista de Sistemas Operacionais (3o nível); e, Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3o nível).

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

5.1. CARACTERÍSTICAS DE NEGÓCIO

5.1.1. Entende-se como requisitos de negócio para esta contratação:

5.1.1.1. Manutenção dos canais de comunicação com os usuários dos serviços e das soluções de TIC, dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA, através dos canais:

5.1.1.1.1. Sistema de gerenciamento de chamados (ferramenta de ITSM);

5.1.1.1.2. App para abertura, consulta e acompanhamento de chamados por celular e/ou dispositivos móveis;

5.1.1.1.3. Telefone, disponível para registro de chamados de acordo com a tabela apresentada no item 5.2.2;

5.1.1.1.4. E-mail;

5.1.1.1.5. Chatbot; e,

5.1.1.1.6. Ferramenta de automatização de processos de infraestrutura, detalhada no subitem 6.10.10.

5.1.1.2. Os canais descritos no item anterior poderão ser alterados a qualquer tempo pela CONTRATANTE.

5.1.1.3. Manutenção da central de serviços (Service Desk) e atendimento às solicitações de serviços padronizados (Níveis 1, 2 e 3) constantes do catálogo de serviços de TIC (remoto e/ou presencial), dentro do horário e perfil de atendimento definidos pelo MPMA conforme item 5.2.2, observando o atendimento ao Nível Mínimo de Serviço Exigido - NMSE.

5.1.1.4. Manter os serviços de Nível 1 e 2 (atendimento, telefonia, certificado digital, impressão, softwares corporativos, equipamentos, videoconferências, acompanhamento de eventos, seminários e reuniões entre outros), com equipe técnica qualificada.

5.1.1.5. Manter os serviços de Nível 3 (equipamentos, redes, servidores físicos e virtuais, sistemas internos e externos, SGBDs, armazenamento e backup, serviços corporativos, serviços de segurança da informação, ambiente de computação em nuvem, entre outros), com equipe técnica qualificada, conforme descrito neste documento.

5.1.1.6. Acionamento e acompanhamento de prestadores de serviços de outros contratos do MPMA quando necessário, tais como: emissão de certificados, central telefônica, links de circuitos de conectividade e internet, serviços de manutenção corretiva e preventiva de datacenter, serviços de refrigeração, serviços de impressão e outros.

5.1.1.7. Operação das salas de situação do MPMA (equipamentos de audiovisual, videoconferência, eventos, reuniões, seminários, entre outros), dentro do horário e, excepcionalmente, além da janela de atendimento definida quando necessário e perfil de atendimento definidos, observando o atendimento aos NMSE.

5.1.1.8. Monitoração dos ativos, equipamentos de proteção elétrica, serviços e das soluções de TIC definidos no item SERVIÇO DE MONITORAMENTO, em regime 24x7, observando o atendimento aos NMSE, considerando sempre a experiência do usuário.

5.1.1.9. Implementar de forma progressiva e continuada, conforme a evolução de maturidade e orientação do CONTRATANTE, todas as práticas definidas pelo ITIL V3 (e posteriores). Inicialmente, devem ser mantidos, no mínimo, os

processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Configurações e Gerenciamento de Mudanças.

5.1.1.10. Esses serviços são providos pela realização ininterrupta, 24x7, 365 dias por ano, de operações compostas por atividades que sozinhas ou em conjunto, sequenciadas ou simultâneas, possibilitam a existência e permanência dos mesmos segundo critérios de Níveis Mínimos de Serviço - NMS.

5.2. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.1. O MPMA conta com 2 (dois) perfis de atendimento, a saber: Usuários Prioridade 1 (Servidores Efetivos, Comissionados, Cedidos, Estagiários e Voluntários) e Usuários Prioridade 0 (Procuradores de Justiça e Promotores de Justiça).

5.2.2. O atendimento das demandas deverá levar em consideração os 2 perfis de atendimento, assim como deverá ser realizado em observação ao calendário oficial da Administração Pública Estadual publicado em portaria específica editada pelo MPMA (a critério do CONTRATANTE poderão haver ajustes pontuais no calendário), conforme tabela abaixo:

Tabela - Horário de Atendimento

Perfis de atendimento	Horário de atendimento (N1)	Janela de Trabalho (N1)	Horário de atendimento (N2)	Janela de Trabalho (N2)	Horário de atendimento (N3)	Janela de Trabalho (N3)
Usuários Prioridade 0	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas
Usuários Prioridade 1	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas	08:00h às 18:00h	10 horas

5.2.3. Em caráter excepcional, com solicitação prévia e sem ônus para a CONTRATANTE, poderão ser demandados serviços fora dos horários de atendimento.

5.2.4. Os horários apresentados na referida Tabela podem ser atualizados pelo órgão sem ônus à CONTRATANTE, respeitado o quantitativo de horas previstas nas respectivas janelas.

5.2.5. CARACTERÍSTICAS GERAIS DO AMBIENTE

5.2.5.1. USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Perfil	**Quantidade**
Usuários Prioridade 0 - Membros do MPMA	312 (trezentos e doze)
Usuários Prioridade 1	2465 (dois mil quatrocentos e sessenta e cinco)
Total	**2777 (dois mil setecentos e setenta e sete)**

5.2.5.2. INFRAESTRUTURA DE TI - PRINCIPAIS ATIVOS DE TECNOLOGIA

Tipo	**Fabricante**	**Modelo**	**Quantidade**
Estações de trabalho	POSITIVO	Pos At Série D	295
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 790	407

Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7010	926
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7070	500
Estações de trabalho	DELL	Optiplex 7050/7040	526
Totem	DWL	Interativo tipo terminal	13
Estações de trabalho	HP	EliteOne 800 G1	5
Ultrabook	HP	Elitebook 840 G3	350
Servidor de Rack	IBM	Thinkserver	1
Servidor de Rack	Dell	Enclosures blade PowerEdge M1000e	2
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M620	4
Servidor de Rack	Dell	Servidores blade PowerEdge M915	8
Servidor de Rack	Dell	Servidores em rack PowerEdge R620	10
Servidor de Rack	Dell	Switch ethernet PowerConnect M6220	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade M5424	4
Servidor de Rack	Dell	Switch fibre channel Brocade 300	6
Servidor de Rack	Dell	Unidades controladoras de storage PowerVault M3620f c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	1
Servidor de Rack	Dell	unidades de armazenamento PowerVault MD1220 c/ 24 discos SAS de 600Gb cada	7
Servidor de Rack	Dell	unidade de backup em fita PowerVault TL4000	2
Unidade de Armazenamento	Pure Storage	Unidade de armazenamento All-Flash Array, Modelo X20R2	1
Backup	Dell/EMC	Módulo Principal com desduplicação - 36TB	2
Backup	Dell/EMC	Módulo de expansão - 45TB cada	6
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 310 EEIV 4X	10
Terminal de Videoconferência	Polycom	Group 500 EEIV 4X	2
Appliance de Videoconferência	Polycom	RMA (Resource Manager)	1
Appliance de Videoconferência	Polycom	DMA (Controle de Chamadas)	1

Appliance de Videoconferência	Polycom	MCU (Unidade Controladora Multiponto	1
Switches	HP	1920S	200
Switches	3Com	5500G-EI, 4500-PWR, 4210	63
Access Points Wireless	Alcatel-Lucent	OAW-AP1201	142
Access Points Wireless	3Com	3Com 8760	97
Switches CORE	HPE	HPE5940 (JH395A)	4
Switches CORE	HPE	HPE5130 (JH324A)	3

5.2.5.3. IMPRESSORAS

Modelo	Quantidade
Samsung ML 3710 e 3750 e SL-M4020	993
Impressora Xerox COLORQUBE CQ8880DN	3
Impressora Plotter HP	3
Impressoras Térmicas TTP 244CE	186
Scanners Epson GT-S80, Avision AD230,Kodak Scanmate i1150 e Kodak S2040	1050
TV DE 48 POLEGADAS	5
MONITORES DE, 14, 17 e 23 POLEGADAS	2.359
Nobreaks SMS de 1.4 KVA e Microsol 800 e 1,2 KVA	860
Estabilizadores SMS de 2 KVA, 1 KVA e Transformador de tensão de 1KVA Bivolt	1400
Projetor (Datashow) com telão	27

5.2.5.4. SERVIÇOS DE REDE

Serviço	Fabricante	Descrição	Instâncias
Proxy de rede	squid-cache.org	Squid	1 servidor virtual
Servidor Web	Apache Nginx.org	Apache HTTPD Nginx web server	20+
Banco de dados em memória	Redis Labs	Redis	1 container
Banco de dados orientado a	MongoDB, Inc.	MongoDB	1 container

documentos			
Message broker	VMware	RabbitMQ	1 container
Cache em memória distribuído	Memcached	Memcached	1 servidor virtual
Servidor de automação	Jenkins	Jenkins	2 servidores virtuais
Correio Eletrônico	Google	Workspace	Nuvem Google
Firewall	Fortigate	Firewall Fortinet 1500D	2 appliances físicos
Diretório LDAP	Microsoft	Active Directory (WS2016)	4 servidores virtuais
DNS interno	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
DNS externo	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
DNSSEC	Ubuntu	Bind9	1 servidor virtual
VPN	Fortigate	Fortigate	1 appliance
VPN	Ubuntu	Openvpn	1 servidor virtual
DHCP	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
WSUS	Microsoft	Windows Server 2016	4 servidores virtuais
Compartilhamento de arquivos	Microsoft	Windows Server 2012	1 servidor virtual
Wifi	Alcatel-Lucent	OmniVista 2500 NMS	2 appliances virtuais
Wifi	3Com	3Com WX3024	2 appliances físicos
Videoconferência	Polycom		3 appliances físicos e 1 servidor virtual
Backup	DELL	Datadomain	Controladoras físicas, gerenciamento web, servidor virtual - software networker

5.2.5.5. SISTEMAS OPERACIONAIS

LINUX
CentOS 4/5 or later (64-bit)
CentOS 7 (64-bit)
CentOS 8 (64-bit)

Debian GNU/Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 4/5 or later (64-bit)
Oracle Linux 6 (64-bit)
Oracle Linux 7 (64-bit)
Red Hat Enterprise Linux 8 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)
SUSE Linux Enterprise 12 (64-bit)
Ubuntu Linux (32-bit)
Ubuntu Linux (64-bit)
Kali Linux
CAINE 64 bits
WINDOWS
Microsoft Windows 10 (64-bit)
Microsoft Windows 8.x (64-bit)
Microsoft Windows Server 2003 Standard (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)
Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)

5.2.5.6. VIRTUALIZAÇÃO

Solução	Versão	Quantidade de Servidores	Máquinas Virtuais
VMware vSphere with Operations Manager	6.7 / 7	21	269

5.2.5.7. SOFTWARES E APLICATIVOS

Softwares/Aplicativos
Nagios

Zabbix
Networker Backup
FOG Project
OCS inventory
4biz (ITSM)
Portainer
SARG
Kaspersky
Libreoffice
Microsoft Office
Pentaho Data Integration
Qlik Sense
Openvas
Redmine
Gitlab
Google Workspace
.NET 4
.NET Core
Spring
Spring Boot
Python
OpenVAS

5.2.5.8. SISTEMAS GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS

SGBD	Versão	Quantidade
PostgreSQL	9.2 ou superior	4
MS SQL SERVER	2013	1
MS SQL SERVER	2012 ou superior	4

ORACLE	12 ou superior	3
ORACLE Dataguard	12 ou superior	2
Mysql	5.7 ou superior	1

5.2.5.9. SERVIDORES DE APLICAÇÃO, WEB E PLATAFORMAS

Servidores de Aplicação, Web e Plataformas
Apache
Nginx
Docker
Kubernetes
Tomcat
Jboss
Joomla
Wordpress
Elasticsearch
Grafana
Solr
Moodle
IIS (Internet Information Services)

5.2.5.10. PRINCIPAIS SISTEMAS DO MPMA

Nome	**Arquitetura**	**Banco de Dados**	**Criticidade**
Nagios	PHP 5.3		ALTA
Ouvidoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Relógio de Ponto	JAVA		
Transparência	HTML		
Site do MPMA	PHP(Joomla)	MySQL	ALTA
Boletim Interno	PHP	MSSQL	ALTA

CPL	PHP(Laravel)	Postgres	
Portais Setoriais	PHP(Wordpress)	MySQL	
Folha Online	PHP	MSSQL	
Folha	Delphi	MSSQL	ALTA
Consulta a Processos	PHP		
DIGIDOC	JAVA	Oracle	ALTA
Sistema de Portarias	PHP	MSSQL	
SIMP	JAVA	Oracle	ALTA
Cadastro de Visitantes (Recepção)	VB		
Protocolo Interno / Processos	VB	MSSQL	
Ponto Eletrônico (Web Service / Area servidor)	PHP	PostgreSQL	
SISPADI	VB	MSSQL	
Sistema de Controle de Protocolo	VB	MSSQL	
Distribuição de Processos	VB	MSSQL	
CDN	PHP	PostgreSQL	ALTA
API de autenticação	PHP	PostgreSQL	ALTA
Corregedoria	PHP(ZF2)	MySQL	
Adiantamentos	VB	MSSQL	
Assinatura Digital	PHP/Java		ALTA
EVoto	PHP	Postgres	
GESP	PHP	MSSQL	ALTA
API Mailer	PHP		
Cadastro Nacional de Violência Doméstica	PHP		
Cadastro de membros	PHP		
Cadastro de Direitos Coletivos	PHP		
Eventos - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
EAD - ESMP	PHP(Moodle)	Postgres	
Seletivos	PHP(Laravel)	Mysql	

Eventos - ESMP	Ionic		
Aplicativo MPMA	Ionic		
Aplicativo CNOMP	Ionic		
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA	PHP	MSSQL	
API Busca	PHP		
Diário Eletrônico	PHP		
Sistema de execução de mandados (SISMAND)	VB		
Neonatal			
Postagens			
Portal de Peticionamento	HTML		
Sistema de Informação de Custo	QlikSense		
Confúcio	Python/Spring Boot	MySQL/MSSQL Server	ALTA
API GAECO	.NET Core/Spring Boot	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Perdigueiro	Spring	MSSQL Server/Elasticsearch	ALTA
Argus	.NET 4.5	MSSQL Server	ALTA
Nyx (App Móvel)	.NET/Xamarin	SQL Server/Elasticsearch	
SIMBA	Java/PHP	Oracle	ALTA
SITTEL	Java/PHP	Oracle	ALTA
Velti	Java	PostgreSQL	ALTA
BIS	Proprietário	MSSQL Server	ALTA

5.2.5.11. HISTÓRICO DE CHAMADOS TÉCNICOS

5.2.5.11.1. Níveis 1 e 2

Período	Quantidade 2024

Janeiro	1343
Fevereiro	1395
Março	1472
Abril	1600
Maio	1199
Junho	1329
Julho	1799
Agosto	1607
Setembro	1409
Outubro	1489
Novembro	1577
Dezembro	1213
Qtd. Média Mensal	**1452,67**
Total Anual 2024	**17432**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	1733
Fevereiro	2585
Março	1661
Abril	1651
Qtd. Média Mensal	**1907,5**
Total Anual 2025	**7630**

5.2.5.11.2. Nível 3

Período	Quantidade 2024
Janeiro	259
Fevereiro	215
Março	194

Abril	194
Maio	151
Junho	167
Julho	175
Agosto	170
Setembro	126
Outubro	184
Novembro	181
Dezembro	178
Qtd. Média Mensal	**182,83**
Total Anual 2024	**2194**
Período	**Quantidade 2025**
Janeiro	269
Fevereiro	323
Março	257
Abril	231
Qtd. Média Mensal	**270**
Total Anual 2025	**1080**

5.2.5.12. OUTROS ITENS DE CONFIGURAÇÃO

Tipo	Descrição	Quantidade
Servidores e Appliances	Servidores Virtuais	269
Rede e Telefonia	Switches com PoE	263 (200 do modelo HPE1920S 48 porta. 63 do modelo 3Com)
Rede e Telefonia	Switches-core	6 (fabricante HPE)
Rede e Telefonia	Controladoras Wifi	4 (2 virtuais e 2 fisicas)
Rede e Telefonia	Access Points Wifi	142 do modelo Alcatel-Lucent AP1201 + 97 do modelo 3Com8760
Storage	Total de Controladoras	4

Storage	Total de Gavetas	25
Correio Eletrônico	Contas de correio eletrônico	2.350

5.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA

Nome de serviços/Sistemas/Ativos
Folha de pagamento
SIMP
DIGIDOC
PJe
ERP GESP (RH, SAÚDE, MATERIAL, PATRIMÔNIO, E-VOTO, POSTAGENS, COMPRAS, CONTROLE DE ACESSO)
Portal MPMA (site institucional - internet e intranet)
Links de Internet e rede lan (roteadores e switches)
Correio Eletrônico (em nuvem - software como serviço (SAAS) - Google Workspace Business)
Active Directory
Servidor de arquivos
Sistema de backup (networker e proxys (máquinas virtuais) - software, datadomains)
Sistemas web publicados na estrutura de containers (NEONATAL, CORREGEDORIA, PERITUS, etc.)
Solução de Wifi (Controladora Omnivista - appliance virtual)
Repositório de arquivos para aplicações web internas (CDN - máquina virtual)

5.3. CENTRAL DE SERVIÇOS

5.3.1. A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk/Help Desk), serviço considerado essencial e de natureza continuada, com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE, além de manter, operar e suportar o ambiente de Infraestrutura de TIC do MPMA.

5.3.2. A Central de Suporte e Serviços deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos e integrados entre si, conforme relação a seguir:

5.3.2.1. Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte e Serviços de TIC (Service Desk), conforme as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e pelas normas de segurança da família ISO/IEC 27000;

5.3.2.2. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 1º (primeiro nível);

5.3.2.3. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º (segundo nível);

5.3.2.4. Prestação de serviços técnicos especializados de Suporte e Operação de Serviços de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) de 3º (terceiro nível);

5.3.2.5. Serviços de gestão da base de conhecimento, do catálogo de serviços, gestão de configuração e gestão de mudanças.

5.3.3. A Central de Suporte e Serviços de TIC deverá ser o agente centralizador (ponto central) das ações e interações entre os usuários e os diversos prestadores/fornecedores de serviços de TIC da CONTRATANTE.

5.3.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte e Serviços com os seguintes objetivos:

5.3.4.1. Ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;

5.3.4.2. Registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estáticos e tomada de decisão gerencial;

5.3.4.3. Coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.4. Registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas nos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS;

5.3.4.5. Supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;

5.3.4.6. Manter os serviços disponíveis levando em consideração os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços - INMS através da operação, monitoramento e sustentação da infraestrutura e administração de Banco de Dados;

5.3.4.7. Fornecer aos usuários informações sobre o andamento dos chamados por eles abertos.

5.3.5. Os seguintes recursos são considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA, às suas expensas:

5.3.5.1. Unidade de Resposta Audível (URA) com características e funcionalidades necessárias e suficientes à prestação dos serviços;

5.3.5.2. Atendimento a todos os normativos e recursos necessários a execução dos serviços de central de atendimento;

5.3.5.3. HD’s externos com capacidade mínima de 1 TB a ser utilizado pelos Técnicos de atendimento durante os procedimentos pertinentes;

5.3.5.4. 1 (um) conjunto de ferramentas para a célula de Atendimento de 2º nível, com maleta para acondicionamento e transporte, incluindo, no mínimo, chaves em tamanhos adequados aos atendimentos, com pontas em formato fenda simples, fenda cruzada, hexagonal (allen), canhão, torx, alicates de bico, de corte e de

descascar fios, extrator de chip, extrator de componentes de três garras retráteis, pinça, aparelho de solda e multímetro. As ferramentas deverão ser suficientes em termos de quantidade e qualidade para garantia da plena execução dos atendimentos padronizadas conforme legislação vigente;

5.3.5.5. Além do conjunto de ferramentas, a equipe técnica de atendimento de 2º nível deve dispor de jaleco e avental anti estáticos na qual contenham bolso e manga;

5.3.5.6. Pulseira eletrostática;

5.3.5.7. Compressor de ar e aspirador de pó com baixa produção de ruído;

5.3.5.8. Máscaras, luvas antiestáticas e material de limpeza de ativos de TI;

5.3.5.9. Softwares e Hardwares, tais como computadores e sistemas operacionais, compatíveis com o ambiente do MPMA;

5.3.5.10. Demais insumos efetivamente necessários à plena execução da Central de Suporte e Serviços, conforme disposto neste Termo de Referência.

5.3.6. A prestação dos serviços não deverá ser apenas de reação a incidentes ou problemas, mas também proativa, aplicando medidas para a manutenção da regularidade da operação e uso dos recursos de TIC.

5.3.7. Os serviços que fazem parte do escopo desta contratação estão divididos por grupos de serviço, a saber:

5.3.7.1. Atendimento ao usuário;

5.3.7.2. Operação e Monitoramento da Infraestrutura;

5.3.7.3. Sustentação da Infraestrutura;

5.3.7.4. Administração de Banco de Dados.

5.3.8. Considerando a natureza dinâmica e evolutiva dos serviços de TIC, poderão ser realizados ajustes no escopo dos grupos de serviço acima relacionados, nos termos dos arts. 124 e 125, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, desde que justificados por necessidade de aprimoramento técnico, adequação às especificações originalmente contratadas ou inovação tecnológica devidamente comprovada.

5.3.9. Admite-se a possibilidade da criação de novo grupo de serviço, ainda com fundamento no dispositivo legal acima indicado, observadas as seguintes condições:

5.3.9.1. O novo grupo de serviço deve manter alinhamento ou similaridade funcional com um grupo de serviço já existente (serviços e atividades);

5.3.9.2. Os perfis dos profissionais a serem alocados estejam previamente previstos contratualmente, ou possam ser ajustados conforme os arts. 124 a 127 da Lei nº 14.133/2021;

5.3.9.3. Seja realizada estimativa do volume de serviços para o novo grupo de serviço, resguardando alinhamento ou similaridade com um grupo de serviço já existente (estimativa de necessidades e horário de atendimento);

5.3.9.4. Sejam aplicados os mesmos critérios de mensuração dos serviços, devendo ser vinculado ou definido um Indicador de Nível de Serviço - NS para o novo grupo de serviço, com as respectivas metas e penalidades;

5.3.9.5. Seja adotada a mesma metodologia de avaliação prevista para os demais grupos de serviço.

5.3.10. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas de acesso remoto que garantam a privacidade do usuário, no sentido de que haja autorização de acesso.

5.4. SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL (REMOTO)

5.4.1. Será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

5.4.2. O Serviço de Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível deverá fazer o acompanhamento dos chamados repassados para outras equipes (atendimento de 2º e 3º Níveis, equipe da CONTRATANTE ou fornecedores externos), com controle dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

5.4.3. A equipe de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

5.4.3.1. Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;

5.4.3.2. Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;

5.4.3.3. Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;

5.4.3.4. Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições/incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento;

5.4.3.5. Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;

5.4.3.6. Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

5.4.3.7. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível ou 3º nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;

5.4.3.8. Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;

5.4.3.9. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;

5.4.3.10. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;

5.4.3.11. Registrar na ferramenta de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes de forma clara, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;

5.4.3.12. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

5.4.3.13. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.4.3.14. Responder a pedidos de informações dos usuários relativos à situação de chamados abertos;

5.4.3.15. Dar o retorno aos usuários quanto às solicitações que não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

5.4.3.16. Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;

5.4.3.17. Identificar e reportar imediatamente ao Gerente de Service Desk (Preposto) problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

5.4.3.18. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

5.4.3.19. Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;

5.4.3.20. Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE; e,

5.4.3.21. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 1º nível.

5.5. **SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL) E MONITORAMENTO**

5.5.1. Deverá atuar na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento provenientes do 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes, requisições ou solicitações de maior complexidade.

5.5.2. A equipe alocada neste serviço buscará prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e identificando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.5.3. O atendimento de 2º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial;

5.5.4. O Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 2º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

5.5.4.1. Prestar suporte remoto e/ou presencial, de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Suporte Técnico e Atendimento de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;

5.5.4.2. Escalar e encaminhar para o serviço de infraestrutura de 3º Nível, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados e que estiverem correlacionados com a Infraestrutura de TIC;

5.5.4.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação de mercado (conhecidos como softwares de prateleira. Ex.: windows, office, dentre outros), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;

5.5.4.4. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação, inclusão ou exclusão de contas de usuário e respectivos grupos, redefinição de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.5. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;

5.5.4.6. Contatar o usuário para fins de obtenção de informações referentes ao chamado e, se necessário, prestar as devidas orientações;

5.5.4.7. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário;

5.5.4.8. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada;

5.5.4.9. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;

5.5.4.10. Correlacionar incidentes a fim de idenficar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;

5.5.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para equipes internas da CONTRATANTE e atualizar a base de conhecimento;

5.5.4.12. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;

5.5.4.13. Orientar usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

5.5.4.14. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

5.5.4.15. Atuar na preparação, configuração e acompanhamento de reuniões e eventos virtuais e/ou presenciais organizadas pela CONTRATANTE;

5.5.4.16. Atuar na organização, instalação e configuração técnica de equipamentos, configurações e acompanhamento de eventos e reuniões presenciais que requeiram o uso de infraestrutura, equipamentos e suprimentos de TI (notebooks, impressoras, desktops, projetor, internet, ...etc);

5.5.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º Nível, quando necessário; e,

5.5.4.18. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de 2º Nível.

5.6. **CHATBOT**

5.6.1. Para este item, devem ser utilizados os seguintes componentes:

5.6.1.1. Plataforma de gestão e operação: plataforma de disponibilização, gestão e operação de chatbots. Deve possibilitar a publicação dos chatbots em diferentes canais de mensagens, sejam estes públicos (ex.: Chat Google, SMS, Facebook Messenger e Telegram) ou privados (sites Web ou aplicativos móveis). Também permite que estes chatbots sejam conectados a diferentes soluções de mercado, análise de dados (Facebook Analytics, Google Analytics, etc.). A plataforma deve possuir também uma camada de integração, para a qual podem ser desenvolvidos conectores necessários para construção do chatbot, que serão utilizados para acessar os sistemas legados da CONTRATANTE e também sistemas externos, seja por meio de api ou outro mecanismo.

5.6.1.2. Chatbot: Disponibilização de produto com o objetivo de gerenciar o fluxo de conversa com os clientes nas interfaces conversacionais.

5.6.1.3. Conectores de Integração: componentes de software disponibilizados pela CONTRATADA com o objetivo de integrar futuramente o chatbot aos sistemas legados da CONTRATANTE, possibilitando a realização dos serviços objeto do chatbot.

5.6.2. Componentes da Solução

5.6.2.1. Plataforma de gestão e operação: É a plataforma para disponibilização, gestão e operação de chatbots. Através Plataforma de gestão e operação, os chatbots são construídos uma única vez e devem ser disponibilizados em diversos canais de mensagens, como SMS, Facebook Messenger, Telegram ou Plataforma de gestão e operação: Chat (um SDK que permite o uso dos chatbots criados na Plataforma de gestão e operação: em sites Web (desktop ou mobile) ou aplicativos móveis das empresas).

5.6.2.2. Plataforma de gestão e operação: Deve utilizar o protocolo LIME (limeprotocol.org) ou similar ou desenvolvimento em através de apis, para comunicação entre os chatbots e os diversos módulos da solução. Para construção dos chatbots, deve ser possível que os desenvolvedores utilizem webhooks (ou endpoints), ou apis, uma maneira rápida e simples de implementação dos eventos de recebimento e envio de mensagens. A plataforma deve disponibilizar ainda SDKs (ou kits de desenvolvimento), que permitam a construção dos chatbots de maneira flexível e escalável em linguagens como C# ou Javascript ou mesmo pelo uso de integração por meio de apis na qual o próprio chatbot possa fazer essa integração através de uma interface amigável, de modo que toda parte de curadoria e editorial não dependa de técnico especialista, bastando a atuação de um analista de conteúdo.

5.6.2.3. Devem ser disponibilizadas também algumas extensões (ou módulos de software) que encapsulam funcionalidades comuns utilizadas pela maioria dos chatbots, como o envio em massa, agendamento de mensagens, utilização de inteligência artificial ou transbordo para o atendimento humano.

5.6.3. O Hub de Aplicativos de Mensagens deve possibilitar a criação de um chatbot de forma agnóstica ao canal de mensagens onde ele será publicado. Através de uma linguagem de representação única baseada em objetos JSON, o desenvolvedor deve ser capaz de utilizar

todos os recursos disponíveis nos aplicativos de mensagens, sem precisar aprender as APIs de integração disponibilizada por estes aplicativos.

5.6.4. O Hub de Atendimento Humano deve colocar à disposição do desenvolvedor integrações no modelo plug-and-play com soluções de atendimento baseadas em chat já existentes no mercado, além de disponibilizar sua própria ferramenta de atendimento humano. Ao invés de lidar com as integrações complexas existentes nessas plataformas, o desenvolvedor deve concentrar seu trabalho na criação da conversa, acionando o atendimento humano através da execução de um simples comando de transferência de atendimento.

5.6.4.1. Caso ocorra a substituição da ferramenta utilizada neste atendimento humano, nada precisa ser alterado no chatbot: a migração deve acontecer de forma transparente através de configuração a ser realizada no painel da Plataforma de gestão e operação.

5.6.5. Hub de Inteligência Artificial

5.6.5.1. A construção de chatbots mais complexos normalmente requerem o uso de soluções de inteligência artificial, como no caso do Processamento de Linguagem Natural (Natural Language Processing ou NLP). Escolher a melhor ferramenta para cada tipo de problema é um dos grandes desafios dos desenvolvedores, já que são muitas as opções existentes no mercado e cada uma delas possui sua própria API e interface de gestão da base de conhecimento.

5.6.5.2. Ao criar seu chatbot na Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deve conseguir manter o isolamento entre a lógica do chatbot e a solução de inteligência artificial. Deve ser possível fazer a gestão da base de conhecimento do chatbot utilizando a interface visual da própria Plataforma de gestão e operação, deixando a solução construída independente do provedor de inteligência artificial escolhido. Deve ser possível, inclusive, migrar de um provedor para outro, sem que seja necessário reconstruir a base de conhecimento ou alterar a lógica do chatbot.

5.6.6. Hub de Análise de Dados

5.6.6.1. Através de seu Hub de Análise de Dados, o desenvolvedor deve poder definir as métricas que devem ser acompanhadas no chatbot e disponibilizá-las de forma visual e em tempo real, para que seja acessado por qualquer membro da equipe através do painel de administração da Plataforma de gestão e operação.

5.6.6.2. Além disto, deve ser possível exportar estes dados para sistemas proprietários de BI - Business Intelligence da CONTRATANTE ou de mercado, tais como Google Analytics e Facebook Analytics.

5.6.7. Hub de Analytics

5.6.7.1. Além dos já conhecidos dashboards de Visão Geral e Análise de dados, deve ser possível também enviar as mensagens trocadas pelo bot para ferramentas especializadas nessas análises, por meio de um módulo de integração com ferramentas de analytics. O hub de analytics deve contar com duas ferramentas:

5.6.7.1.1. Ferramenta do Google, especializada na análise de dados em chatbots;

5.6.7.1.2. Ferramenta de Integração customizada, que possibilita enviar os dados trafegados pelo chatbot para qualquer ferramenta.

5.6.8. Hub de Integração

5.6.8.1. Para que os chatbots possam entregar informações e executar serviços de valor aos usuários de TI, é necessário que estejam integrados aos sistemas legados da CONTRATANTE.

5.6.8.2. Ao utilizar o Hub de integração da Plataforma de gestão e operação, o desenvolvedor deverá poder fazer a integração dos chatbots a estes sistemas de forma rápida e controlada, construindo conectores específicos para cada sistema, que serão publicados e monitorados automaticamente através da plataforma.

5.6.9. Restrição de segurança na ferramenta de Chatbot

5.6.9.1. Integração com o Active Directory, através de um ambiente cloud com comunicação estabelecida de forma segura, sem a necessidade de armazenamento.

5.6.10. A solução de chatbot deve realizar a retenção de alguns serviços, como por exemplo, executar serviços de reset de senha.

5.6.11. Possibilidade de transbordo para chat humano (opção de atendimento humano).

5.7. ATENDIMENTO NÍVEL 3

5.7.1. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICO ESPECIALIZADOS DE SUPORTE E OPERAÇÕES DE SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 3º NÍVEL (REMOTO E PRESENCIAL)

5.7.1.1. O serviço técnico especializado de suporte e operações de serviços de infraestrutura de 3º nível consiste na análise proativa do ambiente tecnológico do MPMA para que os erros e requisições detectadas, que não puderam ser resolvidos no 1º e 2º nível de atendimento, e que estejam correlacionados com a Infraestrutura de TIC, sejam resolvidos. Além disso, constitui em elaborar e gerir procedimentos operacionais, scripts e demais itens da base de conhecimento acerca dos erros conhecidos.

5.7.1.2. O 3º nível deverá gerenciar e administrar os serviços de Infraestrutura de TIC de forma a mantê-los disponíveis e prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, correlacionando-os e idenficando a sua causa raiz e respectiva solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser previstos;

5.7.1.3. O atendimento de 3º Nível poderá ser realizado de forma remota (através de ferramenta de acesso remoto) ou presencial.

5.7.1.4. Os serviços técnicos especializados de suporte e operações de serviços de infraestrutura de TIC serão responsáveis por grande parte dos grupos de serviço.

5.7.1.5. Sendo assim, seguem suas definições e principais objetivos:

Tabela - Grupos de Serviço 3º Nível

Grupo de Serviço 3º Nível	Definição do serviço	Principais Objetivos
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de	A partir de consoles de gerência, efetuar operações de monitoramento e controle de servidores, storage, discos

	TIC; Gerenciamento de console, manipulação de eventos, gerenciamento de 3º nível de rede, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore. Acompanhamento da demanda, fornecimentos de informações sobre a situação do atendimento; e, noficação aos usuários ou aos solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços; Manutenção e monitoração da Infraestrutura física de TIC, incluindo os ativos constantes nas salas de racks e datacenters, monitoração dos sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros; Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, como a rede local de seus prédios, a rede sem fio existente nos prédios; e, às interconexões de redes (MPMA – Operadora(s) Contratada(s)). Gerenciamento e Suporte à Internet e sistemas críticos Institucionais; Monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites.	rígidos, equipamentos de proteção elétrica de datacenter (nobreaks e grupo gerador), componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração do MPMA; Manter as instalações da Infraestrutura de TIC do MPMA monitoradas e em condições apropriadas de funcionamento; Atuar no gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados do MPMA, mantendo-as disponíveis e plenamente operacionais; Atuar no gerenciamento e suporte às estruturas de sustentação de Internet e dos Sites Web do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais.
Sustentação da Infraestrutura	Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: Instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance; Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: administração de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso. Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação,	Atuar no gerenciamento e suporte aos programas de middleware do MPMA, mantendo-os disponíveis e em condições de sustentação dos sistemas e aplicações usuárias; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados aos serviços de mensageria e colaboração do MPMA, mantendo-os disponíveis e plenamente operacionais; Administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório do MPMA para que os

	monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas; Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Instituição, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams; Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados; WSUS - Windows; Elasticsearch e Kibana; Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação.	mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para manutenção de credenciais; Atuar no gerenciamento e suporte dos recursos vinculados à segurança da informação, proporcionando a proteção dos ativos críticos do MPMA.
Administração de Banco de Dados	Compreende serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, *tunning*, segurança, backup, restore, manutenção à bancos de dados, versões e objetos que os compõe.	Administrar todos os recursos de TIC contemplados pelas estruturas de banco de dados para que as mesmas estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas para a operação dos sistemas e aplicações usuárias.
Segurança da Informação	Monitoramento do funcionamento e desempenho das soluções e ativos de segurança e restabelecimento em caso de queda. Monitoramento da capacidade dos servidores. Monitoramento do tempo de acesso das soluções de segurança a fim de identificar possíveis problemas que possam comprometer a continuidade do serviço. Monitoramento da quantidade de requisições de acesso à internet a fim de identificar a necessidade de escalabilidade do serviço. Identificação e restabelecimento do serviço em caso de falhas, erros e quedas de performance e propor	Garantir a segurança dos ativos de TI, através da garantia de disponibilidade dos ativos e tratamento de ameaças e vulnerabilidades.

	melhorias de segurança e adequação e manutenção às normas de segurança ISO/IEC 27001 e ISO 27002, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e Marco Civil da Internet. Identificação, análise e tratamento de ameaças e vulnerabilidades. Atualização e aplicação de patches nos ativos de segurança.	

5.8. SALAS DE SITUAÇÃO E REUNIÃO

5.8.1. As salas de situação do MPMA desempenham papéis de extrema importância, uma vez que dão suporte às operações de monitoramento dos prédios e ambientes institucionais.

5.8.2. O órgão possui salas de reuniões dotadas com equipamentos de videoconferências.

5.8.3. É de responsabilidade da CONTRATADA a operação destes equipamentos, incluindo, quando solicitado, a presença do técnico durante reuniões.

5.9. SERVIÇOS DE MONITORAMENTO

5.9.1. A CONTRATADA deverá prover serviço contínuo de monitoramento de todos os serviços e ativos de tecnologia do MPMA elencados no Termo de Referência, no que tange à disponibilidade, funcionalidade e performance, além de garantir suporte de atendimento 24x7, conforme especificação do Termo de Referência e, em casos de alertas, abrir chamado automaticamente para resolução do problema, além de, no mínimo:

5.9.1.1. Gerar relatório com análise e log de eventos;

5.9.1.2. Definir Plano de Escalonamento (*scalation plan*) em conjunto com a CONTRATANTE;

5.9.1.3. Definir Plano de comunicação junto à CONTRATANTE.

5.9.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar por eventuais danos causados ao MPMA caso o acesso às informações de infraestrutura da CONTRATANTE seja usado para fins distintos do objeto desta contratação.

5.9.3. Para realizar o monitoramento descrito neste documento, a CONTRATADA deverá contar com uma equipe técnica especializada, com monitoramento em tempo real dos alarmes e desvios de funcionamento dos serviços e ativos. Esses deverão ser executados em regime contínuo de 24 horas por dia, 7 dias por semana (24x7), cuja equipe da CONTRATADA esteja de sobreaviso para atuação in loco, criando assim um ambiente de visualização favorável e antecipação das ações de suporte técnico do sistema.

5.9.4. A CONTRATANTE deverá usar o serviço de monitoramento para manter seus técnicos informados de possíveis falhas na infraestrutura contratada, possibilitando uma comunicação mais integrada com a CONTRATADA e em conformidade com o *scalation plan* para uma atuação rápida e eficiente em regime 24x7.

5.9.5. O monitoramento deve ser integrado às ferramentas de gerência utilizadas pela CONTRATADA pelo fornecimento de senhas, comunidades de leitura ou outra forma de conexão pela CONTRATANTE.

5.9.5.1. Em caso de desastre, falha grave dos equipamentos ou indisponibilidades dos sistemas (Nível Mínimo de Serviços - NMS - Severidade Alta) o acionamento dos chamados técnicos deverão ser realizados de forma automática com atendimento

imediato, e atuação presencial de técnico/analista da CONTRATADA, garantindo a restauração do serviço e o correto funcionamento 24x7 do ambiente, sem ônus à CONTRATANTE;

5.9.5.2. A CONTRATADA será responsabilizada por dano físico a qualquer equipamento, caso o dano seja acarretado pela não prestação adequada do serviço;

5.9.5.3. A CONTRATADA deverá encaminhar relatório completo e detalhado do monitoramento realizado, bem como a relação dos incidentes e requisições (chamados) executados no mês, conforme especificação no Termo de Referência.

5.9.6. O serviço de monitoramento deve ser proativo, atuando de maneira preventiva e corretiva com a finalidade de manter a disponibilidade continuada dos serviços.

5.9.7. Entende-se como monitoramento aquele realizado na visão do usuário final, no qual consiste em um serviço voltado para a qualidade e disponibilidade das funcionalidades dos sistemas e infraestrutura. Para tanto, deverá ser realizado o acompanhamento do ambiente em serviços de Sustentação e Administração, Gerenciamento de Redes, Segurança de TIC, Serviços de Virtualização, Servidores, Storage e Arquivo, Backup, Sistemas Operacionais, Serviços de Diretório, Proteção elétrica dos Datacenters (grupo gerador e nobreak), Administração de Banco de Dados, Middleware, Internet Web, entre outros definidos pela CONTRATANTE, de forma que a CONTRATADA consiga, por exemplo, verificar a indisponibilidade de uma aplicação e consiga, em tempo, sanar o problema da maneira mais transparente possível ao usuário.

5.10. **OPERAÇÃO ASSISTIDA**

5.10.1. Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação.

5.10.2. São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas e de projetos do MPMA, mensurados em Unidade de Projeto (UP), e executados sob demanda mediante Ordem de Serviço com definições previstas em Termo de Referência.

5.10.3. Atenderá às necessidades de tecnologia definidas pela CMTI, além de demandas emergenciais e não planejadas do MPMA.

5.10.4. Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

5.10.4.1. O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e entregáveis;

5.10.4.2. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pelo preposto da CONTRATADA e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

5.10.4.3. A CONTRATADA deverá, em até 3 (três) dias úteis, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

5.10.4.4. As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ter o planejamento técnico realizados, incluindo, se necessário, reunião com a equipe técnica e de gestão da CMTI para fins de entendimento das necessidades e dos requisitos;

5.10.4.5. O planejamento técnico deverá contemplar também:

5.10.4.5.1. Proposta tecnológica;
5.10.4.5.2. Topologia da solução;
5.10.4.5.3. Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;
5.10.4.5.4. Levantamento de atividades e entregáveis, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao MPMA;
5.10.4.5.5. Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda.

5.10.4.6. Ao final da etapa de planejamento técnico e, de posse do esforço estimado extraído do cronograma, a CONTRATADA deverá sugerir a quantidade de UP da OS conforme metodologia de cálculo definida no Termo de Referência;

5.10.4.7. Caberá ao MPMA avaliar a proposta da contratada e, se necessário, solicitar ajustes;

5.10.4.8. Em caso de divergências, a CONTRATADA deverá apresentar justificativa e memória de cálculo para reanálise pela equipe de fiscalização e gestão do MPMA;

5.10.5. A execução de todas as demandas estará condicionada à aprovação por parte da equipe de fiscalização e gestão do contrato.

5.10.6. Os aceites provisórios e definitivos das OS (Ordens de Serviços) de Operação Assistida serão realizados tão logo se finalize a execução das atividades e ocorra o recebimento das documentações comprobatórias.

5.10.7. O faturamento e pagamento das ordens de serviços de operação assistida serão realizados após o aceite definitivo.

5.10.8. A CONTRATADA deverá ter capacidade operacional para execução de, pelo menos, 20% (vinte por cento) da estimativa anual de UP em um único mês, atribuídos a uma única demanda ou distribuídos em múltiplas demandas, sendo possível, inclusive, que este limite seja demandado em única especialidade ou grupo de serviço.

5.11. PROCESSOS ITIL v3

5.11.1. ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) é o *framework* para gerenciamento de serviços de TI (ITSM). A utilização das melhores práticas contidas na ITIL ajuda as organizações a atingirem seus objetivos de negócio utilizando apropriadamente os serviços TI.

5.11.2. A CONTRATADA deverá implementá-lo na sua totalidade e, inicialmente, conforme informado no item 4.1.1.9.

5.12. GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

5.12.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

5.12.2. A CONTRATADA deve se certificar da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e com vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá, também, aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos — isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

5.12.3. A CONTRATADA deverá prover os documentos com informações atualizadas, revisar e homologar manuais, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, mantendo-a ativa.

5.12.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento deverá conter as seguintes atividades básicas:

5.12.4.1. Criar e manter, na base de conhecimento, os roteiros de atendimento (*scripts*) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;

5.12.4.2. Participar da definição de padrões para as soluções;

5.12.4.3. Validar junto à CONTRATANTE os padrões de formato e conteúdo das soluções;

5.12.4.4. Manter a integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados, duplicidade, contradições, dentre outros);

5.12.4.5. Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;

5.12.4.6. Organizar as novas documentações;

5.12.4.7. Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;

5.12.4.8. Apresentar, periodicamente, informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;

5.12.4.9. Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguajar acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;

5.12.4.10. Incluir na ferramenta de ITSM os itens de requisição e incidentes referente ao catálogo de serviços, atualizando o catálogo sempre que necessário;

5.12.4.11. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

5.13. CRITÉRIOS DE MENSURAÇÃO DOS SERVIÇOS

5.13.1. A métrica de modelo (UST) se mostra ineficiente para a contratação de serviços rotineiros e balizados por catálogo de serviços, pois não gera resultados aferíveis e eficientes ao Contratante. Neste modelo, sabe-se que a CONTRATADA recebe exclusivamente pela quantidade de *tickets* resolvidos, sem a preocupação, a priori, com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços.

5.13.2. O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou contratos que utilizam as métricas UST e UMS, concluindo que elas mostram-se inadequadas para os serviços contratados, uma vez que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo contratante. Além disso, foi identificada a existência de conflito de interesses decorrente de contratações onde a forma de remuneração da CONTRATADA seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas resolvidos. Nesse sendo, o TCU faz recomendações acerca do modelo de contratação por UST e UMS, conforme trecho do Acórdão 916/2015, citado abaixo:

5.13.2.1. Acórdão 916/2019

5.13.2.1.1. *"Mensuração de Serviços em Contratos de Suporte ou Sustentação à Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC)" 46. De acordo com o novo modelo de contratação de TI, a remuneração deve estar vinculada aos resultados obtidos,*

> *admitindo-se apenas de forma excepcional o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço. Para isso, nos contratos de suporte à infraestrutura de rede, estão sendo desenvolvidos novos critérios e mecanismos para remuneração dos serviços, como a Unidade de Serviço Técnico (UST) ou Unidade de Medida de Serviços (UMS), conforme exposto pela Sefti: "219. Com esse critério de remuneração, o ente público promotor da licitação elabora, como anexo ao edital, um catálogo de serviços a serem prestados, contendo a descrição e a respectiva quantidade de UST de cada serviço, de acordo com a natureza, a complexidade e criticidade do serviço. Dessa forma, o critério de seleção do fornecedor, no caso do pregão, consiste no valor da UST. 220. Assim sendo, para o cálculo da contraprestação devida à empresa contratada, cada prestação de serviço deve ser classificada de acordo com um item do catálogo de serviços, para se obter, ao final de cada mês, a quantidade de ocorrências de cada item de serviço, até mesmo para as tarefas rotineiras, nas quais se sabe com maior precisão a quantidade demandada." [...] 48.* ***Assim, a métrica UST (ou UMS) mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante, pois contribui para aumento do risco de remuneração por serviços não prestados, além de gerar um cenário de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Nessa situação, restabelece-se o paradoxo do lucro-incompetência sob diferente forma, num modelo supostamente vinculado a resultados.*** *49. Diante dessas ocorrências, anuo à proposta da Sefit de recomendar à SLTI e ao CNJ que alertem os gestores: a) quanto à inviabilidade de se utilizar métricas, como UST ou UMS, para contratação e remuneração de serviços de TI cuja medição não seja passível de verificação pelo ente contratante; b) que, nos contratos que fizerem uso de catálogo de serviços, o controle da classificação e da mensuração das ordens de serviços de TI é responsabilidade do ente contratante, não passível de delegação à empresa que presta os serviços mensurados; e c) sobre o conflito de interesses decorrente da adoção, em contratações para suporte de infraestrutura de TI ou manutenção de sistemas, de modelos de remuneração em que a contraprestação da empresa contratada seja resultado exclusivo da quantidade de incidentes e problemas ocorridos, sugerindo que estabeleçam, sempre que possível, acordos de nível de serviço que favoreçam a redução de ocorrências dessa natureza e incentivem a boa prestação dos serviços contratados."*

5.13.3. E Acórdão 2037/2019, a saber:

> 5.13.3.1. "*(...) 9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte continuo de infraestrutura de TI; 9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as jusficavas da escolha;*"

5.13.4. Por outro lado, nos modelos onde a Administração define o Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) necessários para o desempenho de suas atividades (por exemplo, indicadores de disponibilidade de serviços), a empresa contratada concentra seus esforços em manter o serviço acima dos níveis definidos (NMSE), proporcionando, em tese, a melhoria contínua do serviço prestado e consequente eficiência do contrato.

5.13.5. Nesse modelo, caso a empresa tenha sucesso em manter o NMSE, irá receber integralmente a remuneração contratada. Do contrário, caso não atinja o nível estipulado, sofrerá sanções e/ou glosas em seu pagamento.

5.13.6. A utilização do NMSE vincula o pagamento à obtenção de resultados através da apuração dos indicadores de níveis de serviço, ao invés de remunerar a empresa através da quantidade de esforço repetitivo despendido, tal como ocorre no modelo de Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviço (UMS).

5.13.7. Desta forma, o pagamento do serviço contratado será efetuado com base, exclusivamente, na efetiva execução e cumprimento dos NMSE alcançados, auferidos por métricas

especializadas para cada item que compõe a solução de TIC, a fim de trazer melhorias contínuas e efetivamente auxiliar na resolução dos principais problemas enfrentados nos modelos de execução adotados até então pela Administração Pública.

5.13.8. A CONTRATANTE observará o ambiente de infraestrutura e a prestação dos serviços ordinariamente. Sem prejuízo e, para fins de regular execução contratual, a mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, as ferramentas de gestão de incidentes e requisições de serviços, planilhas, painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

5.13.9. Haverá aplicação de penalidades previstas em contrato com a dedução no pagamento mensal (glosas), caso os NMSE não sejam atingidos no período avaliado.

5.13.10. Os Indicadores de Níveis de Serviços não serão afetados por falhas de infraestrutura não cobertas pelo objeto que, caso ocorram, serão consideradas indisponibilidades justificadas, tais como:

5.13.10.1. Períodos de interrupção previamente acordados e/ou programados.

5.13.10.2. Interrupção de serviços públicos essenciais à plena execução dos serviços (exemplo: suprimento de energia elétrica).

5.13.10.3. Indisponibilidade de acesso ao ambiente e/ou aos sistemas da rede, motivada por razões incontroláveis (exemplo: greve de servidores públicos).

5.13.10.4. Falhas da infraestrutura (exemplo: link de comunicação, servidores de rede, elementos de rede, storage, refrigeração ou condicionamento de ar).

5.13.10.5. Falhas dos sistemas corporativos ou de insumos tecnológicos de terceiros vitais à plena execução dos serviços, ou que não estão cobertos pelo objeto da contratação.

5.13.10.6. Motivos de força maior, considerados como aqueles independentes da vontade humana, que impedem o cumprimento das obrigações avençadas (exemplo: enchentes, terremotos ou calamidade pública).

5.13.11. Logo, para os grupos de serviço relativo ao objeto deste Termo, será empregado o modelo de atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente, com periodicidade mensal, permitindo-se avaliar a qualidade e a disponibilidade da infraestrutura por meio do serviço prestado.

5.13.12. Por outro lado, a adoção de Unidades de Projeto (UP) para serviços sob demanda atenderia o órgão para aqueles cenários imprevistos, nos quais não estavam relacionados ao catálogo.

5.13.13. Neste sentido, as UPs contratadas dariam segurança operacional ao MPMA, uma vez que só seriam usadas em casos díspares daqueles previstos em edital, mas comprovadas as devidas importâncias e urgências.

5.14. BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO

Lote	ID	Bens/Serviços	CADMAT/ CADSER	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	26980	Contínuo/Mensal	Mês	12
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento	26980	Contínuo/Mens	Mês	12

		presencial N2 para o MPMA		al		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014	Contínuo/Mensal	Mês	12
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	27014	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306

6. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

6.1. REQUISITOS DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

6.1.1. DO OBJETO

6.1.1.1. Prover serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC estruturantes e disponíveis aos usuários do MPMA, de forma continuada, respeitando os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços, através de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, devendo utilizar as boas práticas para gestão da infraestrutura tecnológica, incluindo a implantação e manutenção do Service Desk para atender as necessidades do MPMA e a preservação do seu patrimônio tecnológico:

6.1.1.1.1. Funcionalidade: Garantir a disponibilidade dos serviços de TI aos usuários;

6.1.1.1.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.1.1.2. Elevar o nível de satisfação dos usuários com a infraestrutura de TI:

6.1.1.2.1. Funcionalidades: Oferecer serviços de TI que atendam de forma satisfatória às necessidades dos usuários do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.2.2. Envolvidos: Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI) e demais áreas do Ministério Público do Estado do Maranhão;

6.1.1.3. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3.1 deste Termo de Referência;

6.1.1.4. Os técnicos de N1 e N3 serão lotados no prédio em que estiver localizada a Coordenadoria de Modernização e Tecnologia da Informação (CMTI), porém o atendimento será realizado para todo o MPMA;

6.1.1.5. Os técnicos de N2 serão lotados nos prédios conforme disposto no item 3.1.4, porém o atendimento será realizado para todo o MPMA.

6.2. REQUISITOS DA ALTERAÇÃO SUBJETIVA

6.2.1. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original; sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato; não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

6.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

6.3.1. A CONTRATADA deverá prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão, fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, para possibilitar o monitoramento do trabalho executado pela contratada. A capacitação deverá ocorrer nas instalações sicas do MPMA e devem ser disponibilizados materiais didáticos para aprendizado:

6.3.1.1. Funcionalidades: Prover, sempre que necessário, capacitação da ferramenta utilizada para gestão de demandas aos servidores responsáveis pela gestão e fiscalização do contrato e demais servidores da CMTI, a fim de que os mesmos possam monitorar o trabalho efetuado pela CONTRATADA. A capacitação deverá ocorrer nas instalações físicas do MPMA. Deverá ser estimada uma carga horária ideal para o treinamento e disponibilizado materiais didáticos para aprendizado;

6.3.1.2. Envolvidos: Equipe da CMTI, gestores e fiscais do contrato.

6.4. REQUISITOS TEMPORAIS

6.4.1. A CONTRATADA deverá cumprir os prazos estabelecidos, de acordo com o Termo de Referência, zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, conforme tabela:

Item	Descrição e Responsável	Prazo Máximo (dias úteis)
1	1. Assinatura do Contrato (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Convocar reunião inicial (CONTRATANTE); 3. Elaborar e Enviar o Termo de Compromisso e Ciência para a CONTRATADA (CONTRATANTE).	Início dos prazos
2	1. Realização da reunião inicial (CONTRATANTE E CONTRATADA); 2. Apresentação formal do Gestor do Contrato e do Preposto (CONTRATANTE E CONTRATADA); 3. Repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços (CONTRATANTE); 4. Entrega e assinatura dos documentos necessários para gestão e fiscalização (CONTRATANTE); 5. Entrega do Termo de Compromisso e Ciência devidamente assinados (CONTRATADA); 6. Entrega da relação dos profissionais que atuarão no contrato (CONTRATADA); 7. Entrega de documento referente ao item 6.2.24 (CONTRATADA).	item 1 + 1
3	1. Alocação da equipe (CONTRATADA); 2. Transferência de conhecimento e fornecimento de informações necessárias à execução contratual (CONTRATANTE).	item 2 + 15
4	1. Encaminhamento das Ordens de Serviço (CONTRATANTE); 2. Execução das Ordens de Serviço (CONTRATADA); 3. Início da prestação de serviços (CONTRATADA); 4. Início da fase de adaptação (CONTRATADA);* 5. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão na fase de adaptação (CONTRATADA); 6. Início da fiscalização do contrato (CONTRATANTE).	item 3 + 1
5	1. Fim da fase de adaptação (CONTRATADA); 2. Entrega da documentação comprobatória dos perfis profissionais que atuarão durante a vigência contratual (CONTRATADA); 3. Entrega do Plano Inicial de Execução dos Serviços (CONTRATADA); 4. Início da execução contratual plena (CONTRATADA).	item 4 + 120

* fase de adaptação - período de 120 (cento e vinte) dias após início da prestação dos serviços.

6.4.2. Os serviços programados deverão ser prestados, em regra, conforme horário de funcionamento do órgão (item 5.2.2), observados os atendimentos em cenários críticos e de urgência, mediante a abertura de chamado técnico, conforme especificado no Termo de Referência.

6.5. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

6.5.1. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, bem como seus funcionários envolvidos na contratação, o Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

6.5.2. A CONTRATADA deverá, no que couber, observar as normas de políticas de segurança deste Ministério e as demais que vierem a ser especificadas no Termo de Referência.

6.5.3. A empresa contratada está proibida de veicular e/ou comercializar as informações técnicas produzidas ou as que vier ter acesso e conhecimento durante e após a execução do contrato, salvo se houver a prévia e expressa autorização do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA.

6.5.4. A CONTRATADA deverá obedecer às normas de segurança da família ISO/IEC 27000, quando aplicável e em comum acordo com o MPMA.

6.5.5. A CONTRATADA deverá obedecer à Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a cumprir sua finalidade, que é regular o tratamento de dados pessoais, nos meios digitais ou físicos, realizado por pessoas naturais ou pessoas jurídicas, de direito público ou privado. Desta forma, deverá ser garantida a segurança dos dados pessoais tratados e ser comunicado incidentes de segurança da informação.

6.5.6. A empresa CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais estabelecidos pela Política de Segurança da Informação – POSIC (ou similar) em vigor no Ministério Público do Estado do Maranhão.

6.5.7. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, no que diz respeito a todo e qualquer assunto de interesse do Ministério Público do Estado do Maranhão ou de terceiros de que tomar conhecimento, em razão da execução do objeto deste documento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

6.5.8. A CONTRATADA é responsável pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao MPMA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

6.5.9. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expressa anuência do MPMA.

6.5.10. A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do MPMA.

6.5.11. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo MPMA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes da execução contratual.

6.5.12. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade para outras entidades, seja fabricantes, técnicos, subempreiteiros, dentre outros, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa do MPMA.

6.5.13. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

6.5.14. A CONTRATADA deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo MPMA, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

6.5.15. Os produtos e serviços desenvolvidos durante a vigência do contrato, resultantes da execução contratual, serão de propriedade material e intelectual exclusiva do MPMA, sendo vedada a transferência a terceiros sem a anuência da CONTRATANTE.

6.5.16. É de total responsabilidade da CONTRATADA qualquer ocorrência de transferência/remanejamento dos seus colaboradores envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura. No entanto, a mesma deverá comunicar ao MPMA, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do órgão.

6.5.17. Todas as informações, documentos e especificações técnicas que a CONTRATADA tiver acesso em função da execução contratual deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros, devendo essa zelar pela manutenção do sigilo absoluto do conhecimento adquirido.

6.5.18. Cada colaborador a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente, formalmente, de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares e que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser alvos de auditorias e inspeções.

6.6. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

6.6.1. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente da CONTRATANTE, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes da CONTRATANTE e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

6.6.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e materiais.

6.6.3. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa n.º 01/2019, da Secretaria de Governo Digital, do Ministério da Economia.

6.6.4. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

6.6.5. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

6.7. REQUISITOS DA METODOLOGIA DE TRABALHO

6.7.1. Para execução de cada Nível de Serviço (N1, N2 e N3) será emitida uma Ordem de Serviço (OS), relacionada aos serviços de item 1, 2 e 3 do contrato, de forma que serão abertas mensalmente, conforme Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço.

6.7.2. As OSs descrevem o serviço a ser executado, o prazo para a execução, a identificação do solicitante (CONTRATANTE) e executor do serviço (CONTRATADA) e as atividades necessárias para a execução do serviço.

6.7.3. Para identificar a conformidade dos serviços mensais entregues pela CONTRATADA, o recebimento será classificado pela CONTRATANTE considerando os seguintes critérios:

6.7.3.1. ACEITO: Quando os serviços forem recebidos definitivamente pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE;

6.7.3.2. NÃO ACEITO: Quando os serviços não forem recebidos definitivamente, total ou parcialmente, pelos fiscais técnicos e requisitante mediante documentação específica definida pela CONTRATANTE.

6.7.4. A execução das demandas deverá ser apoiada pela ferramenta de ITSM 4Biz, ou ferramenta similar, levando em consideração as boas práticas definidas pelo ITIL, devendo funcionar em versão web e também em formato app para dispositivos móveis, devendo ser customizado de acordo com as necessidades do MPMA.

6.7.5. Todos os campos obrigatórios da ferramenta a ser utilizada para abertura dos chamados deverão ser preenchidos corretamente, com o intuito de garantir a atualização da base de conhecimento e, consequentemente, adequação das atividades do catálogo de serviços.

6.7.6. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela Gestão do Contrato e pelo ateste dos resultados esperados e dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos frente aos serviços entregues e a CONTRATADA é responsável pela execução dos serviços, gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

6.7.7. O modelo de prestação de serviços será com base naqueles que estiverem previstos no Catálogo de Serviços, que contém a especificação das atividades a serem executadas pela CONTRATADA.

6.7.8. O Catálogo poderá sofrer alterações durante o contrato obedecendo aos critérios do Processos de Mudança do modelo ITIL, com aprovação da equipe de fiscalização e gestão.

6.7.9. A CONTRATADA deverá seguir os processos, padrões e procedimentos definidos pelo CONTRATANTE.

6.7.10. Com os constantes avanços tecnológicos visando a melhoria contínua dos processos e serviços do CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do CONTRATANTE (*on-premise*) ou em nuvem (*cloud computing*), ou ainda, em modo híbrido (*on-premise* e nuvem).

6.8. **REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA**

6.8.1. Preferencialmente, será utilizada a ferramenta de ITSM atualmente implantada no ambiente do CONTRATANTE.

6.8.2. A critério da CONTRATANTE poderá haver substituição por ferramenta similar, devendo a CONTRATADA fazer a migração do Catálogo de Serviços, customizações de locais, endereços, contatos, lotações, e adaptar-se a eventuais mudanças, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

6.8.3. A CONTRATADA deverá realizar toda a parametrização do sistema necessária para o funcionamento adequado de acordo com as regras estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.4. A CONTRATADA deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado no sistema.

6.8.5. Os registros no sistema deverão ser mantidos atualizados pela CONTRATADA com o andamento da execução dos serviços. As informações extraídas do sistema serão utilizadas para a avaliação e elaboração dos relatórios dos serviços prestados.

6.8.6. A CONTRATADA deverá implementar no Sistema a funcionalidade de gerar relatórios customizados de acordo com as necessidades técnicas e gerenciais da CONTRATANTE, que permitam extrair no mínimo:

6.8.6.1. Relação e volume de chamados atendidos por criticidade, classificação, tipo de tarefa e tempos de atendimento;

6.8.6.2. Relação e volume de chamados registrados e atendidos pelos canais de atendimento: Chatbot, E mail, Telefone, App, ferramenta de automatização e Sistema de Gestão;

6.8.6.3. Relação e volume de chamados atendidos por Analista/Técnico e nível de atendimento e grupo executor;

6.8.6.4. Relação e volume de chamados por data e hora de abertura e encerramento do atendimento;

6.8.6.5. Relação e volume de chamados por usuário e unidade solicitante;

6.8.6.6. Quantitativos de usuários que responderam à pesquisa de satisfação com detalhamento das avaliações;

6.8.6.7. Todos os tipos de relatórios correspondentes aos SLAs contidos no Termo de Referência, que permitam extrair as informações de SLA que serão avaliadas pela equipe de Gestão e Fiscalização da CONTRATANTE (Exemplo: chamados dentro e fora do SLA definido etc.);

6.8.6.8. Lista de chamados mais recorrentes, por classificação de atividades mais solicitadas, e por tipo (requisição e incidente);

6.8.6.9. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes ao escopo de monitoramento;

6.8.6.10. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados de monitoramento que geraram a abertura de um ticket de incidentes;

6.8.6.11. Relatório que forneça a volumetria diária/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03;

6.8.6.12. Relatório que forneça a volumetria diário/semanal/mensal/anual de chamados referentes aos níveis de serviço N01, N02 e N03 separados por categorias (Exemplo: Redes, Middleware, Sistemas operacionais, Banco de Dados, etc);

6.8.6.13. Relatório que forneça o quantitativo de chamados por status de atendimento (em execução, suspenso, reativado, reaberto, cancelado etc.);

6.8.6.14. Outros Indicadores que se fizerem necessários pela CONTRATANTE.

6.8.7. Em caso de indisponibilidade da ferramenta de ITSM, a CONTRATANTE e a CONTRATADA estabelecerão mecanismo para acompanhamento dos serviços, de forma que a CONTRATADA adotará a medida definida pela CONTRATANTE, sem que hajam prejuízos à avaliação dos resultados.

6.8.8. O sistema adotado pela CONTRATANTE contemplará as melhores práticas de gerenciamento de serviços e implementará as características e processos de trabalho exigidos nessa contratação.

6.9. **REQUISITOS LEGAIS**

6.9.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD) e a outras legislações aplicáveis;

6.10. **REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO**

6.10.1. A contratação abrange a prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) nas seguintes formas:

6.10.1.1. Atendimento remoto;

6.10.1.2. Monitoramento 24x7x365;

6.10.1.3. Atendimento presencial;

6.10.1.4. Suporte técnico ao usuário (Níveis I e II); e,

6.10.1.5. Suporte para a Infraestrutura Tecnológica (Nível III).

6.10.2. A CONTRATADA deverá prover pessoal de TIC especializado para atender as demandas de suporte técnico e infraestrutura tecnológica do MPMA.

6.10.3. Os serviços devem abranger os recursos computacionais e de telecomunicações do MPMA, alocados no prédio Sede da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão, Prédio das Promotorias de Justiça da Capital, ou distribuídos aos usuários, a fim de garantir a disponibilidade dos serviços e continuidade das atividades do MPMA.

6.10.4. A CMTI poderá incluir novas atividades correspondentes aos serviços previstos, bem como novos equipamentos adquiridos durante a execução do contrato. Neste caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário do MPMA, de forma a atender os indicadores de nível mínimo de serviço (NMS), bem como os demais requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

6.10.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou no próprio sistema de registro dos chamados de TIC, através de levantamentos de dados e estudos técnicos obtidos durante a execução do contrato. As sugestões serão analisadas pela equipe de gestão contratual e poderão ser homologadas pelo MPMA, sem ônus adicional.

6.10.6. As requisições, demandas e chamados poderão ser abertos e fechados por meio da Central de Serviços através da ferramenta de ITSM, e-mail, App, ferramenta de automatização, chatbot e/ou por central telefônica, resguardando ao MPMA o direito de alterar esse procedimento, bem como indicar fluxos e procedimentos pertinentes às execuções das atividades de Tecnologia e Gestão Contratual. A comunicação se dará, preferencialmente, via ferramenta de controle de demanda e, nos demais casos, via telefone ou por outro meio definido pelo MPMA.

6.10.7. Todas as ações efetuadas em cada atendimento e acompanhamento de chamados deverão ser registradas, na ferramenta de ITSM, pelos técnicos da CONTRATADA. O mesmo procedimento deve ser realizado para cancelamentos, suspensões e demais atividades.

6.10.8. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM com os horários estabelecidos no documento previsto no item 6.2.64 até o limite da fase de adaptação.

6.10.9. A CONTRATADA deverá realizar a configuração da ferramenta de ITSM sobre as lotações/unidades de usuários, localidade física/prédios para atendimento, e-mail do solicitante e telefone;

6.10.10. A CONTRATADA deverá criar roteiros/procedimentos (scripts) de atendimento a partir de soluções registradas no sistema, para as demandas recorrentes e de fácil resolução (base de conhecimento).

6.10.11. A CONTRATADA deverá automatizar, através de ferramenta de software, a execução de scripts para resolução de problemas identificados em ambiente de infraestrutura (hardware/softwares), segundo os seguintes critérios:

6.10.11.1. Automatização de processos com correlação de eventos, disponível em uma plataforma com análise preditiva, possibilitando a rápida ação na identificação e resolução de incidentes e problemas;

6.10.11.2. Gestão centralizada de ativos e aplicações, apoiada em Inteligência Artificial (IA) com aprendizado de máquina;

6.10.11.3. Acompanhamento de incidentes, em tempo real, com correlação de alertas de forma a identificar eventos lesivos na infraestrutura de rede;

6.10.11.4. Auto descoberta automatizada de forma a inventariar toda a infraestrutura, seja por agente, SNMP, MIB ou outro mecanismo, que possibilite obter a situação dos ativos e aplicações em tempo real;

6.10.11.5. Mecanismo de análise de causa raiz de problemas e incidentes, correlacionando eventos, de forma a identificar o quê os pode ter causados;

6.10.11.6. Monitoramento a nível de microsserviços e contêineres, isolando o(s) ponto(s) de falha(s);

6.10.11.7. Monitoramento de aplicações com análise de impacto ao negócio.

6.10.12. A CONTRATADA deverá produzir e entregar um Plano Inicial de Execução dos Serviços, a partir de informações obtidas com a CONTRATANTE, observado o prazo definido neste documento.

6.10.13. Na fase de adaptação da CONTRATADA, deverão ser realizados os ajustes necessários ao dimensionamento e qualificação das equipes, procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o cumprimento dos níveis mínimos de serviços, sem ônus para a Administração. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá uma nova fase de adaptação.

6.10.14. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços e cumprimento integral dos níveis mínimos de serviços, após a fase de adaptação, será de responsabilidade da CONTRATADA.

6.10.15. Na fase de adaptação, a CONTRATADA deverá manter a quantidade de referência de profissionais de forma a não prejudicar o atendimento, conforme descrito pela Tabela a seguir:

Tabela - Quantidade de referência de profissionais na fase de adaptação

Perfil	Unidade	Quantidade
Atendente de Suporte Técnico (1º Nível)	Posição/mês	10

Técnico de Suporte (2º nível)	Posição/mês	21
Técnico de Monitoramento - NOC (2º nível - Sênior)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	Posição/mês	1
Analista de Segurança de TIC (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Infraestrutura e Redes (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Ambiente Windows e Aplicações (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Virtualização (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Backup (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º nível)	Posição/mês	1
Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º nível)	Posição/mês	1
Analista de Banco de Dados (3º nível)	Posição/mês	1

6.10.16. A quantidade de referência de profissionais para cada perfil foi estabelecida com base nos levantamentos e análises da demanda de serviços realizados pela atual contratada.

6.10.17. Após a fase de adaptação, a quantidade de referência de profissionais poderá ser revista, bem como a equipe reestruturada, desde que continue atendendo aos requisitos e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

6.10.18. As alterações nos dimensionamentos das equipes pela CONTRATADA devem ser justificadas por dados obtidos através de estudos técnicos que sustentem as alterações.

6.10.19. Durante a fase de adaptação, as metas relativas aos níveis de serviços serão implementadas gradualmente, de modo que permita à CONTRATADA realizar a adequação progressiva dos seus serviços e alcançar, ao término deste período, o desempenho pleno requerido pelo MPMA, com exceção aos itens de monitoramento 24x7, considerados críticos para o órgão e que estão definidos no item 4.2.5.13. SERVIÇOS, SISTEMAS E ATIVOS DE TI CRÍTICOS PARA O MPMA, os quais serão levados em conta 100% dos níveis mínimos de serviço desde o primeiro mês. Serão consideradas as seguintes metas:

6.10.19.1. Para o 1o mês: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.2. Para o 2o mês: 85% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.3. Para o 3o mês: 90% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.4. Para o 4o mês: 95% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;

6.10.19.5. Para o 5o mês: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.

6.10.20. É de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus para o MPMA, manter, atualizar e prover as devidas capacitações para o seu corpo técnico, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência dos serviços prestados aos usuários.

6.11. REQUISITOS DE GARANTIA

6.11.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas pelos modelos ITIL, versão 3 ou na sua última versão, e as normas de segurança de família ISO 27000.

6.11.2. Os serviços devem ser prestados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos no processo de contratação, com observância às normas e legislação vigente, observando a conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

6.11.3. O prazo de garantia para a prestação dos serviços executados pela CONTRATADA será de 03 (três) meses.

6.11.4. A homologação dos serviços pelo CONTRATANTE não exime a CONTRATADA da responsabilidade pela correção de eventuais erros que, porventura, sejam identificados durante a vigência do contrato e/ou após o seu encerramento, dentro do prazo de garantia, sem qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

6.11.5. A CONTRATADA deverá executar fielmente o objeto do contrato, conforme este documento, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do MPMA, observando sempre os critérios de qualidade.

6.12. **REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL**

6.12.1. O preposto do contrato, responsável técnico com especialidade em Tecnologia da Informação, deverá garantir a correta gestão administrativa do contrato, bem como a execução dos serviços contratados e atendimento dos níveis mínimos de serviço e, também:

6.12.1.1. O preposto do contrato e seu substituto eventual, deverão ser indicados pela CONTRATADA e, não poderão ser integrantes da equipe técnica. Eles deverão estar disponíveis nas dependências do MPMA, nos dias úteis, em horário comercial, bem como acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.1.2. O preposto, e seu substituto, devem responder pela fiel execução do contrato. O preposto deverá ser especialista em gerência de projetos e ter experiência em contratos de prestação de serviços de tecnologia da informação. O preposto deverá assumir, pessoal e diretamente, a responsabilidade da gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços.

6.12.1.3. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da CONTRATANTE, nos dias úteis, no horário comercial, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

6.12.2. Os técnicos e prepostos alocados pela CONTRATADA deverão ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das Ordens de Serviço, de acordo com o detalhamento das Tarefas de *Service Desk*.

6.12.3. A comprovação da qualificação mínima será exigida a todos os profissionais alocados na realização dos serviços correlatos ao objeto mediante a apresentação de diplomas, certificados e currículos profissionais.

6.12.4. É imperativo ressaltar que os profissionais alocados pela CONTRATADA detenham conhecimento vinculado à plataforma tecnológica e aos sistemas existentes no MPMA, de modo que possam executar as atividades do contrato com segurança, eficiência, eficácia e efetividade.

6.12.5. Os técnicos alocados deverão ser treinados pela CONTRATADA, de forma que possam atender de prontidão todos os chamados abertos e executem as atividades descritas em Termo de Referência e, também, ao seguinte:

6.12.5.1. Estrutura, organização e funcionamento do MPMA;

6.12.5.2. Topologia da infraestrutura de TIC do MPMA;

6.12.5.3. Funcionamento dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos e sistemas do MPMA;

6.12.5.4. Funcionamento dos equipamentos de uso alocados aos usuários;

6.12.5.5. Abertura e fechamento de chamadas, com registro das ocorrências; e,

6.12.5.6. Atendimento aos usuários do MPMA.

6.13. **REQUISITOS PARA COMPOSIÇÃO DE EQUIPE**

6.13.1. A CONTRATADA deverá adequar o conhecimento e perfis de seus profissionais, para o atendimento e suporte técnico, conforme prazo máximo definido na Tabela do item 5.4.1;

6.13.1.1. A qualificação profissional mínima exigida para algumas tarefas vinculará à prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam qualificação adequada para a prestação dos serviços;

6.13.1.2. Caso alguma certificação exigida tenha sido atualizada ou substituída será aceita a nova versão ou certificação;

6.13.1.3. A comprovação de certificação dos profissionais poderá ser exigida pela CONTRATANTE a qualquer tempo. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de penalidades, conforme termos contratuais;

6.13.1.4. A CONTRATADA obriga-se a manter em seu quadro de funcionários todos os perfis relacionados na tabela abaixo, durante toda a execução do CONTRATO;

6.13.1.5. Os diplomas de curso superior e pós-graduação devem ser devidamente registrados e fornecidos por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

6.13.1.6. A experiência profissional exigida abaixo deve ser comprovada em registros em carteira de trabalho ou declaração da empresa onde os serviços foram prestados;

6.13.2. Após a seleção da equipe pela CONTRATADA e apresentação formal ao MPMA, a qualificação técnica dos profissionais será verificada pelos Gestores e Fiscais de Contrato, conforme Tabelas abaixo:

Perfil - Preposto do Contrato
É o responsável técnico, com especialidade em serviços de Tecnologia da Informação que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços. O Preposto, a ser indicado pela CONTRATADA, não pode ser um dos integrantes da equipe técnica. É responsável por coordenar, supervisionar e orientar a equipe de redes e de suporte ao atendimento de usuários, visando o cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço. Além disso, deve atuar como ponto de ligação com as outras áreas do MPMA e ser o responsável por priorizar tarefas, administrar e controlar os tempos dos integrantes da equipe, garantir a segurança do ambiente de TI (servidores, dados, dentre outros), tanto física como lógica e controlar as tarefas rotineiras de redes, visando o cumprimento

dos Níveis Mínimos de Serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Possuir experiência comprovada de**, no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Exercer atividades de gerente de Infraestrutura de Rede e suporte de serviços de atendimento ao usuário TIC.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
No mínimo, formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: I - Certificação em ITIL V3 Foundation, ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor; Assegurar que as determinações do MPMA sejam disseminadas junto à empresa a ser contratada com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços; Informar ao MPMA sobre problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços; Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos técnicos disponibilizados para execução dos serviços contratados; Acompanhar e se manter atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas; Atender às instruções do MPMA quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do MPMA; Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas; Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo MPMA, para fins de execução dos serviços contratados; Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos disponíveis para prestação dos serviços, observando a comprovação dos atestados de boa conduta e de idoneidade moral; Colocar seu corpo técnico à disposição do CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado; Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe do Service Desk aos chamados reportados pelos usuários do MPMA; Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante do Service Desk; Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;	

Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de atendentes do Service Desk;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Emitir relatórios gerenciais;
Realizar avaliações periódicas da equipe de atendentes do Service Desk;
Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço;
Controlar a organização e o cumprimento da escala dos profissionais sob sua responsabilidade, acompanhando frequência, intervalos, trocas de turno e substituições, assim como informar à Equipe de Gestão da CONTRATANTE;
Atender às solicitações técnicas da sua equipe, relativas a material, equipamentos e ferramentas de trabalho;
Participar, quando solicitado pela CONTRATANTE, das reuniões de acompanhamento das atividades para avaliação dos Níveis de Serviço alcançados e da qualidade dos serviços prestados;
Garantir a boa utilização e conservação dos recursos de infraestrutura tecnológica e de ambiente físico disponíveis aos profissionais que compõem a sua equipe;
Avaliar a eficiência dos técnicos de atendimento na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento de suas atividades, utilizando métricas pertinentes, tais como: taxa de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, qualidade do atendimento, entre outras;
Verificar o correto registro, classificação e fechamento de todos os chamados e atendimentos da equipe;
Validar juntamente com a CONTRATANTE as entradas e ajustes na base de conhecimento;
Executar outros serviços correlatos à Coordenação de Equipes;
Responsável pelo eficiente e efetivo atendimento realizado pela equipe de infraestrutura de redes aos chamados reportados pelos usuários do MPMA;
Verificar constantemente a capacidade no desempenho das funções por parte de cada integrante da equipe de infraestrutura de redes;
Acompanhar, analisar, estipular metas e adotar procedimentos para que os índices de satisfação e níveis de serviços exigidos sejam cumpridos;
Gerenciar a carga de trabalho e dimensionar a equipe de infraestrutura de redes;
Garantir que todas as solicitações dos usuários sejam atendidas, conforme procedimentos estabelecidos e níveis de serviço acordados para o tratamento de incidentes e gerenciamento de problemas;
Realizar avaliações periódicas da equipe de infraestrutura de redes;
Ter conhecimento em Infraestrutura de redes LAN E WAN;
Deverá estar disponível de forma tempestiva, *in loco*, nos dias úteis e, se necessário, em trabalhos fora do horário normal de expediente, como finais de semana e feriados, bem como estar acessível por contato telefônico em qualquer outro horário durante toda a execução contratual.

Perfil - Atendente de Suporte Técnico (1º nível)	
Tem a função de resolver problemas, incidentes, solicitações, atender chamados, dirimir dúvidas dos usuários e configurar hardwares e softwares remotamente. É o profissional envolvido diretamente no atendimento aos usuários de TIC, responsável por receber os chamados via telefone ou sistema e realizar o atendimento de forma remota ou quando não for possível, escalonar o chamado para o 2º nível de atendimento.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 1 (um)**	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s)

ano em: ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Todos os profissionais alocados para o serviço devem possuir: ● Estar cursando curso de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. ● Certificação ITIL Foundation v3 ou superior. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002. ● Certificação Windows 7 Configuration (70-680) ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Responsáveis pelo contato com o colaborador no reporte; Atender, registrar e classificar os chamados de forma completa, com todas as informações pertinentes e necessárias no sistema de gestão de atendimento; Realizar diagnóstico inicial e encaminhar aos demais níveis de atendimento, conforme procedimentos estabelecidos; Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows com utilização de ferramentas de acesso remoto; Monitorar as solicitações, investigar, realizar o diagnóstico e resolução de incidentes e requisições; Monitorar e registrar o estado de evolução de todos os chamados; Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos; Submeter à CONTRATANTE atualizações realizadas na base de conhecimento; Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE; Solucionar os chamados passíveis de solução em 1º nível, mediante orientação verbal ou intervenção remota, permitida pelo usuário solicitante, fechando o registro quando a solução adotada for bem-sucedida; com todo o detalhamento da causa e solução registrado no chamado; Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE; Agendar atendimento para aqueles chamados onde é necessária a interação com o usuário, quando o	

mesmo não está disponível; Esclarecer dúvidas aos usuários através de linguagem acessível; Suporte inicial e acompanhamento da resolução de incidentes, bem como pela execução operacional dos procedimentos relacionados ao processo de gerenciamento de incidentes que sejam de responsabilidade dos atendentes do Service Desk, consistindo suas principais atividades em: ● Registrar e classificar incidentes; ● Prover suporte inicial aos incidentes reportados, utilizando-se de todos os meios disponíveis para a resolução de incidentes conhecidos neste nível de atendimento; ● Realizar comunicação direta, frequente e constante com os usuários da organização, utilizando linguagem acessível; ● Garantir consistência nos registros dos incidentes; ● Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; ● Manter os dados dos usuários, no Sistema de Demandas, o mais atualizado possível.

Perfil - Técnico de Suporte (2º nível)	
Tem a função de resolver todos os chamados que não foram resolvidos no 1º nível de atendimento. São os profissionais responsáveis por receber e realizar os atendimentos de 2o nível de forma remota ou presencial, mantendo comunicação clara e objetiva com os usuários e superiores acerca da prestação de serviços.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 2 (dois) anos** em: ● Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores, para os que atuarão em laboratório; ● Atividades de manutenção de componentes eletrônicos, placas e circuitos elétricos, para os que atuarão em laboratório; ● Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft Office 2010 ou superior; ● Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estações de trabalho; ● Atendimento aos usuários de TI. ● Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso técnico, fornecido por instituição de ensino

Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. Certificações: ● ITIL Foundation Certified – V3 ou superior; ● MCTS 70-680 (Microsoft Certified Technology Specialist) – Windows 7 ou mais atual. Ao menos 01 dos profissionais deve possuir: ● Certificação ISO 27002.	reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC ou comprovante de matrícula de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação e histórico acadêmico. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Analisar os chamados, investigar conforme informações dos usuários, realizar diagnóstico detalhado e resolver os incidentes e/ou problemas;
Realizar contato com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito das solicitações não disponibilizadas na ferramenta de ITSM, na tentativa de solucionar o incidente e/ou problema;
Monitorar e registrar o estado de evolução dos chamados atribuídos a si;
Realizar os atendimentos observando os Níveis de Serviços estabelecidos;
Submeter ao Supervisor da Central de Suporte e Serviços atualizações realizadas na base de conhecimento;
Registrar na base de conhecimento procedimentos validados pela CONTRATANTE;
Manter o ambiente dos recursos de TIC organizado;
Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários da CONTRATANTE, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
Zelar pelo sigilo e segurança das informações mantidas nas estações de trabalho e notebooks dos usuários da CONTRATANTE;
Documentar as requisições, soluções de incidentes, problemas e efetuar o fechamento dos chamados na ferramenta de ITSM;
Esclarecer dúvidas de usuários sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática;
Principais atividades consistem em instalar, configurar, dar manutenção em equipamentos de informática e apoio aos usuários de TI em:
Sistemas operacionais Windows e Linux; Softwares de correio eletrônico; Softwares de automação de escritório: MS-Office e Libreoffice; Softwares de navegação na internet MS-Internet, Google Chrome e Mozilla Firefox; Sistemas corporativos em ambientes de duas camadas (cliente-servidor);
Softwares antivírus;
Módulos de segurança de instituições financeiras;
Recursos de rede locais de computadores;
Instalação e compilação de softwares na forma de “pacotes” Linux;
Instalação e configuração de hardware e drivers;
Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Linux e Windows;
Utilização de ferramentas de acesso remoto;
Responsáveis por todos os atendimentos que necessitarem da presença do técnico no local de atendimento;
Responsáveis por resolverem todos os incidentes e solicitações que não foram possíveis ser atendidos pelo 1º nível de atendimento;
Detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos,

conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes; Ter conhecimento básico de redes de computadores, com e sem fio, bem como do protocolo TCP/IP; Realizar backups dos arquivos locais da máquina quando for necessário. Por exemplo, para uma formatação; Desenvolver scripts para automatização de procedimentos; Recuperar dados em disco rígido e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação; Instalar, configurar e testar equipamentos de videoconferência; Criar, alterar ou excluir perfil de usuário ou e-mail no AD e LDAP; Gerar e ajustar documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões; Adicionar e remover computadores na rede de domínio; Criar, editar e excluir perfil de acesso ao usuário; Assegurar apenas o acesso de usuários autorizados e prevenir acesso não autorizado aos sistemas de informação; Monitorar os direitos de acesso privilegiados especiais como administradores; Analisar "logs" e registros, diariamente, da ferramenta de help desk com anotações em ferramentas apropriadas e gerar relatório estatístico mensal; Informar incidentes relacionados à hardware, identificados nos logs; Gerar relatórios e ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo MPMA como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas; Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo; Implantar, manter e disponibilizar documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

Perfil -Técnico de Monitoramento - NOC (2º Nível Sênior)	
Responsável por monitorar o desempenho de sistemas, sites e componentes da Infraestrutura, a fim de detectar desvios e evitar indisponibilidade no ambiente. Também registra ocorrências de falhas e acompanha resolução de incidentes.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Na administração e manutenção da monitoração de ativos e serviços de TI, preferencialmente em ambiente de NOC, sistemas operacionais Windows, GNU/Linux, serviços de infraestrutura de rede (AD, DHCP, DNS, NTP), sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; utilizando ferramentas como Zabbix, Nagios, Cac , Ntop e demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores. ● Conhecimento avançado em serviços de	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.

monitoramento de rede, bem como seus aplicativos e softwares. ● Amplo conhecimento em ambiente de DataCenters atuando na solução de incidentes e requisições que, porventura, comprometam ou degradem o correto funcionamento dos serviços providos pelos equipamentos de datacenter.	
Formação	**Modo de Comprovação**
● Ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificado em alguma das ferramentas de monitoramento (Ex. Zabbix).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Monitoramento dos ativos constantes nos Data Centers; Monitoramento de redes LAN E WAN, cabeadas e sem fio; Monitoramento de ambientes com Microsoft Windows e Linux; Monitoramento em ambientes de Infraestrutura de serviços de Backup/Restore; Monitoramento de serviços de Infraestrutura de Rede: AD, DHCP, DNS, NTP; Monitoramento de sistemas de negócio críticos, portais web e banco de dados; Configurar e manter sistemas de monitoramento, tais como: Zabbix, Dynatrace, Cac , Nagios, Ntop, entre outros; Atuar em demais serviços de monitoramento de Redes de Computadores; Emitir relatórios gerenciais; Monitorar a disponibilidade da ferramenta de ITSM; Monitorar o grupo gerador, nobreak dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital); Monitorar os sistemas de refrigeração central dos datacenters (prédio sede da pgj e pj capital), incluindo a refrigeração das salas de racks dos pavimentos dos prédios sede da pgj e pj capital; Monitorar a disponibilidade das soluções de comunicação do MPMA, incluindo soluções de telefonia IP, videoconferência, webconferência, gravação de ramais, entre outros; Acompanhar e tomar as ações necessárias para o atendimento aos Acordos de Níveis de Serviço; Atuar em ambientes de Data Centers na identificação e solução de incidentes e requisições, em conjunto com os integrantes da equipe de N3;	

Perfil - Analista de Infraestrutura de Redes (3º nível)
Atua no gerenciamento de dados, gerenciamento de redes, gerenciamento de switches, dispositivos wireless, cabeamento estruturado, backup, plataforma de banco de dados, sistemas operacionais da linha Server e Unix e Active Directory.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas à implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura, incluindo ainda, serviços de redes LAN/WAN, configuração e manutenção de switches, roteadores, APs e na implantação e gerenciamento de VOIP em redes LAN e WAN e demais serviços de administração de Redes de Computadores. Conhecimento avançado em servidores de rede, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● MCSE; ● Cisco Certified Network Associate Routing and Switching; ● LPIC-2 – Linux Professional Institute Certified Network Level 2 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Estabelecer as especificações de rede; Analisar os acessos, informações e requisitos de segurança; Efetuar a administração do roteador, incluindo configuração de interface e protocolos de roteamento; Estabelecer as regras através da avaliação de desempenho, incluindo problemas de rede, disponibilidade, utilização de transferências (upload e download); Trabalhar junto com os fornecedores para desenvolver, testar, avaliar e instalar acessórios que mantenham as atualizações da rede; Suporte à correção de problemas de software nos servidores; Realizar instalações e desinstalações de novos equipamentos e sistemas na rede, quando suportado ou capacitado pelo fabricante da solução, sob demanda de preventivas, upgrades e atualizações de software no ambiente de servidores; Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;	

Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede; Configurar e administrar serviços de rede: DHCP, DNS, NAC, NTP, CDP, IP, TCP/UDP, VLAN, BGP, RIP, OSPF, entre outros; Administrar e gerenciar roteadores e switches de rede LAN e WAN; Administrar ambiente VOIP em redes LAN E WAN; Gerenciamento de ambiente wireless corporativo; Configurar e suportar as soluções de comunicações do MPMA, incluindo os serviços de telefonia IP, comunicação instantânea, videoconferência e webconferência. Administração e gerenciamento de balanceamento de tráfego em redes WAN.

Perfil - Analista em Segurança de TIC (3º Nível)	
Atua na administração de ambientes e participação na definição da arquitetura tecnológica para segurança da informação. É responsável por analisar sistemas, levantar vulnerabilidades, mapear riscos e implementar soluções para a segurança de ambientes e dispositivos informatizados.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 5 (cinco) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação, como: Firewalls, Roteadores, IPS, IDS, switches, NAC – Network Access Control, VPN – Virtual Private Network, entre outros. Conhecimento avançado em segurança de TIC, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Curso ou certificação na área de DPO - Data Protection Officer;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

• CISSP – Certified Information Systems Security Professional ou CompTIA Security.	
Principais Responsabilidades	
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede do ministério; Implantação e gerenciamento de firewall corporativo; Atuar através de solução de IDS e IPS; Administração de filtro de conteúdo WEB; Administração de antivírus corporativo; Experiência em ambiente Wireless corporativo; Experiência em ambiente Linux e Windows; Conhecimento em normas e políticas de segurança da informação.	

Perfil - Analista de Ambiente Linux e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambientes de servidores Linux e servidores de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: • Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais GNU/LINUX. Conhecimento avançado em ambientes Linux, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: • ITIL V3 Foundation ou superior; • LPIC-2 – Linux Professional Institute	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Certified Level 2 ou superior.	

Principais Responsabilidades
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Linux reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Linux; Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação JBOSS, APACHE, TOMCAT, WORDPRESS, MOODLE e JOOMLA em servidores Debian, Red Hat e CentOS, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados; Experiência em Shell Script; Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace); Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação; Experiência em instalação, configuração e administração de solução de monitoramento Zabbix.

Perfil - Analista de Windows e Aplicações (3º Nível)	
Atua na realização de serviços de gestão de ambiente de servidores Windows e servidor de aplicação.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de redes e infraestrutura de sistema operacionais Microsoft Windows – versões 2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e mais atuais, assim como em administração de serviços em nuvem (Cloud Computing); Conhecimento avançado em ambientes Windows, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da

pós-graduação Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação MCSE; ● MCA: Azure Administrador ou equivalente.	Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores Windows reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de rede Windows;
Gerenciamento de infraestrutura em Ambientes Microsoft Windows, com domínio nos seguintes serviços: Microsoft Active Directory (AD), DNS, DHCP, WINS, FTP, SNMP, SMTP, IIS com aplicações ASP e ASP .NET, WSUS, bem como FileServer (Servidor de Arquivos);
Implantação, configuração, manutenção, otimização e administração de servidores de aplicação IIS e de autenticação Radius em servidores Windows Server 2012 e superior, incluindo o funcionamento dessas soluções em ambientes virtualizados;
Domínio da solução de virtualização: Hyper-V;
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de APM - Application performance monitoring (Dynatrace);
Realizar a instalação, configuração e suporte de serviços e sistemas de container, orquestradores e demais soluções que fornecem camadas de abstração e automação para virtualização em nível de aplicação;
Atuar na configuração e operação do serviço de Content Distribution Network (CDN);
Atuar na administração, configuração, operação e orquestração de soluções, serviços e infraestrutura em nuvem;
Instalação e configuração de Sistemas Operacionais Windows (2003, 2008 R2, 2012 R2, 2016, 2019 e superior).
Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade das soluções em nuvem;
Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de aplicações em nuvem;
Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de nuvem;
Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de nuvem.

Perfil - Analista de Virtualização (3º Nível)

Atua no processo de virtualização através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas. Também é responsável pela administração da rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	Modo de Comprovação
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação, implementação e manutenção de máquinas, redes e armazenamento virtuais e "clusterizados".	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Founda on ou superior; ● Certificação em VMware. ● Red Hat Certified Specialist ou Certified Kubernetes Administrator – CKA	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente virtualizado (VMware), de Storage (DELL EMC e NETAPP) e de backup (Networker); Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Administração e gerenciamento de Storages EMC; Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento em soluções de virtualização: VMware e Hyper-V e outros; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Backup (3º Nível)
Atua no processo de backup através de análise de viabilidade, checklist de servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas, de forma que haja pleno funcionamento dos serviços de backup, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas à administração, sustentação e suporte da ferramenta de backup Networker e Netbackup; ● Em suporte, instalação, configuração e sustentação de bibliotecas automatizadas de backup. Conhecimento avançado em soluções de backup, bem como seus aplicativos e softwares.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação Veritas Certified Specialist (VCS) ou similar.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.
Principais Responsabilidades	
Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos; Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado; Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de backup; Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup; Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades; Administração e gerenciamento de solução de backup: Networker e Netbackup; Experiência em ambientes Linux e Windows.	

Perfil - Analista de Armazenamento de Dados [Storage] (3º Nível)
Atua no processo de armazenamento de dados (Storage) através de análise de viabilidade, checklist de

<table>
<tr><td colspan="2">servidores elegíveis (Linux e Windows), diagnóstico de problemas e aplicação de melhores práticas em rede SAN, mantendo-a em pleno funcionamento, garantindo assim a disponibilidade dos dados a qualquer tempo.</td></tr>
<tr><td>Experiência/Qualificação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Experiência comprovada de, no mínimo, 3 (três) anos em:
Em atividades relacionadas a administração, sustentação e suporte a áreas de armazenamento de rede (SAN/NAS) em storage DELL EMC, NETAPP e soluções de switch SAN/NAS.
Conhecimento avançado em ambientes virtualizados, bem como seus aplicativos e softwares.</td><td>Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.</td></tr>
<tr><td>Formação</td><td>Modo de Comprovação</td></tr>
<tr><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações:
ITIL V3 Foundation ou superior;
DELL EMC Proven Professional ou NCDA - NetApp Certified Data Management Administrator.</td><td>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
Documentos comprobatórios das certificações.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Principais Responsabilidades</td></tr>
<tr><td colspan="2">Atuar no controle do consumo de recursos dos servidores reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas de Storage (DELL EMC e NETAPP);
Trabalhar na implantação de políticas de backup, restauração de dados, administração e operação de robôs de backup e organização de catálogo de mídias de backup;
Administração e gerenciamento de Storages EMC;
Trabalhar com os protocolos NAS, NFS, CIFS, iSCSI;
Ter conhecimentos em soluções de alta disponibilidades;
Experiência em ambientes Linux e Windows.</td></tr>
</table>

Perfil - Analista de Banco de Dados (3º Nível)

Atua na administração de banco de dados, de forma a identificar e solucionar problemas e também desenvolver melhorias. É também o responsável por manter a segurança dos dados depositados dentro do banco.

Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Em atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de banco de dados como MySQL, PostgreSQL e SQL Server. Conhecimento avançado em banco de dados.	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● OCA-MySQL ou OCP-MySQL; ● MCSA: SQL Server 2012/2014 ou superior.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Documentos comprobatórios das certificações.

Principais Responsabilidades

Atuar no controle do consumo de recursos dos banco de dados reportando as possíveis necessidades de melhorias e ajustes corretivos;
Fazer o controle e manutenção de documentações relacionadas às atividades de administração dos ambientes confiados ao profissional alocado;
Atuar no acompanhamento de rotinas periódicas e preventivas no ambiente de banco de dados;
Manutenção e validação de *stored procedures, views, functions e triggers* em bases de dados;
Manutenção e rotina de backup e restore das bases de dados;
Manutenção das permissões de acesso das equipes de Tecnologia da Informação;
Manutenção da indexação de tabelas de bases de dados;
Administração e suporte de Banco de Dados SGBD MySQL 5.5 ou superior e PostgreSQL 8.3 ou superior;
Administração e suporte de ferramenta ETL;
Elaborar e manter scripts (linguagem de programação na va do SGBD, shell scritps) para carga de dados nos diversos SGBDs;
Experiência em ferramentas de gerenciamento de backups e restauração de databases, ORACLE, SQL SERVER, PostgreSQL e MySQL.

Perfil - Analista DevOps e Ferramentas Corporativas (3º Nível)	
Atua na administração de ferramentas corporativas, de forma a identificar e solucionar problemas, bem como desenvolver melhorias. Responsável pela operação de soluções de TIC diretamente relacionadas a serviços colaborativos de TIC, tais como: compartilhamento de arquivos, correio eletrônico, mensagem instantânea.	
Experiência/Qualificação	**Modo de Comprovação**
Experiência comprovada de, **no mínimo, 3 (três) anos** em: ● Ferramentas de automação GITHUB, GITLAB, ou similar;; ● Ferramenta de automação e colaboração Doker, Kubernetes, Rancher; ● Orquestração de Containers	Registro em Carteira de Trabalho ou contrato(s) executado(s) pelo funcionário e/ou documentação necessária para que se comprove a participação na execução das referidas atividades.
Formação	**Modo de Comprovação**
Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação ou qualquer curso de ensino superior, acrescido de curso de pós-graduação em Tecnologia da Informação de no mínimo 360h, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC. Certificações: ● ITIL V3 Foundation ou superior; ● Certificação em DevOps; ● Qualquer certificação de containers Docker e Kubernetes; ● Uma certificação de orquestração de containers, a saber: ○ Red Hat Certified Specialist in Containers and Kubernetes; ○ Certified Rancher Operator;	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC. Preferencialmente, pós-graduação em DevOps.
Principais Responsabilidades	
Atendimento e suporte de 3º Nível a incidentes, problemas e solicitações relacionados com serviços de contêineres, orquestração, aplicações e ferramentas corporativas; Realizar a instalação, configuração e suporte a containers utilizados pelo MPMA; Propor, proativamente, soluções para otimização de esteira de implantação de soluções de softwares entre ambientes (desenvolvimento, teste, homologação e produção), entre os setores de desenvolvimento	

de sistemas (Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas) e de infraestrutura (Seção de Segurança e Rede de Computadores) e entre fábricas de software (terceirizadas);
Facilitar a aceleração do ciclo de vida de aplicativos através da integração de processos de desenvolvimento, de forma colaborativa e integrada entre o tripé de desenvolvimento, infraestrutura e fábrica de softwares (terceirizada);
Implementar e manter mecanismos de produção de softwares de forma mais rápida, eficiente e econômica, por meio da colaboração e automação de processos;
Definição, organização e monitoramento de protocolos de teste;
Análise e monitoramento de processos de desenvolvimento, operações e testes;
Análise e diagnóstico dos resultados das fases do ciclo de vida de desenvolvimento de software.

7. RESPONSABILIDADES E DEVERES DO CONTRATANTE E DA CONTRATADA

7.1. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

7.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

7.1.2. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, competindo ao Gestor do Contrato sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.

7.1.3. Observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas Especificações Técnicas.

7.1.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo Preposto da CONTRATADA.

7.1.5. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC.

7.1.6. Realizar o monitoramento técnico de Ordens de Serviço e solicitar à CONTRATADA a correção de eventuais falhas ou defeitos técnicos.

7.1.7. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência.

7.1.8. Avaliar técnica, quantitativa e qualitativamente os serviços entregues pela CONTRATADA e realizar a rejeição de eventuais serviços que não atenderem os termos da Ordem de Serviço, do Contrato, da Proposta da CONTRATADA, do Termo de Referência e seus Anexos.

7.1.9. Apresentar demandas e priorizar o seu atendimento.

7.1.10. Proceder a ampla fiscalização sobre as entregas e execução dos serviços objetos do Termo de Referência, sem prejuízo das responsabilidades da CONTRATADA.

7.1.11. Permitir, quando necessário e exigível pelo serviço a ser prestado, acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do CONTRATANTE para a execução dos serviços.

7.1.12. Prover infraestrutura mínima necessária ao desenvolvimento das atividades previstas, ou seja, locais e materiais adequados, tais como espaço físico, mesas, cadeiras e energia elétrica.

7.1.13. Avaliar a manutenção das condições técnicas exigidas na fase de habilitação que permitiram à CONTRATADA vencer o certame licitatório.

7.1.14. Emitir Termo de Recebimento Provisório, sempre pelo Fiscal Técnico do Contrato.

7.1.15. Emitir Termo de Recebimento Definitivo, sempre pelo Fiscal Técnico e Requisitante do Contrato.

7.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

7.1.17. Monitorar as ocorrências de problemas na execução da Ordem de Serviço e situações que requeiram a aplicação de sanções.

7.1.18. No caso de cumprimento de Ordem de Serviço e de manutenção das condições técnicas de habilitação, providenciar a verificação de cálculo dos valores devidos, a avaliação do atendimento de todas as obrigações contratuais, liquidar a despesa, verificar a quitação das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias e efetuar o pagamento, na forma e nos prazos convencionados no Contrato.

7.1.19. A CONTRATANTE poderá revisar, a qualquer tempo, todas as Ordens de Serviços emitidas e aplicar todas as penalidades previstas contratualmente de forma retroativa.

7.1.20. No caso de descumprimento de cláusula contratual ou de ocorrência de ato ou fato sujeito à sanção, aplicar a sanção prevista contratualmente.

7.1.21. Celebrar termo aditivo, no caso de necessidade, conveniência e oportunidade de alteração contratual, nos limites da lei.

7.1.22. Estabelecer que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam à Administração.

7.1.23. A CONTRATANTE deverá obedecer aos critérios estabelecidos na Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, de forma a garantir o tratamento de dados pessoais.

7.2. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA**

7.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

7.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual.

7.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela CONTRATANTE.

7.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela CONTRATANTE.

7.2.5. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação.

7.2.6. Disponibilizar mão de obra qualificada, em seu nome e sob sua responsabilidade, sem qualquer solidariedade da CONTRATANTE, cabendo-lhe efetuar todos os pagamentos, inclusive os relativos aos encargos previstos na legislação trabalhista, previdenciária e fiscal, bem como de seguros e quaisquer outros decorrentes da sua condição de empregadora, assumindo, ainda, com relação ao contingente alocado, total responsabilidade pela coordenação e supervisão dos encargos administrativos, tais como:

controle, fiscalização e orientação técnica, controle de frequência, ausências permitidas, licenças autorizadas, férias, punições, admissões, demissões, transferências e promoções.

7.2.7. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus colaboradores, tais como horas extras, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens.

7.2.8. Assumir todas as despesas e ônus relativos à pessoal e a quaisquer outras derivadas ou conexas com o Contrato, ficando ainda, para todos os efeitos legais, expressada pela CONTRATADA, a inexistência de qualquer vínculo empregatício entre seus colaboradores e/ou preposto e a CONTRATANTE.

7.2.9. Indenizar todos os custos e despesas financeiras que porventura venham a ser suportados pela CONTRATANTE em razão de condenação, por decisão judicial, ao pagamento de direitos trabalhistas a empregados da CONTRATADA.

7.2.10. Assumir todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus colaboradores no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.11. Informar à CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às suas dependências, os dados que constam no formulário de acesso às dependências da CONTRATANTE, como: nome, CPF e o respectivo número da carteira de identidade dos colaboradores disponibilizados para a prestação de serviços, bem como ocorrências de afastamento definitivo e as substituições em casos de falta, ausência legal ou férias.

7.2.12. Substituir, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, qualquer colaborador cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios às normas de disciplina, ou ainda, incompatíveis com o exercício das funções que lhe foram atribuídas, quando os serviços forem executados nas dependências da CONTRATANTE.

7.2.13. Assegurar, nos casos de greve ou paralisação de seus colaboradores, a continuação da prestação dos serviços, por meio da execução de plano de contingência, inclusive nos casos de greve ou paralisação dos transportes públicos, hipótese em que deverá promover, às suas expensas, os meios necessários para que seus colaboradores cheguem aos seus locais de trabalho.

7.2.14. Assegurar, nos casos de desastres naturais, acidentes, falhas de equipamentos, falhas de segurança, perda de serviços e ações intencionais, que por ventura possam ocorrer em seu ambiente, a continuidade da prestação dos serviços, por meio da execução de planos de contingência, visando à recuperação das operações a tempo de não causar paralisação dos serviços prestados à CONTRATANTE.

7.2.15. Certificar-se de que o Preposto mantenha contato com a CONTRATANTE, periodicamente, adotando as providências requeridas à execução dos serviços pelos empregados da CONTRATADA, comandando, coordenando e observando a execução dos serviços por estes prestados.

7.2.16. Sujeitar-se às normas internas da CONTRATANTE em suas dependências, incluindo aquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência.

7.2.17. Responder por todos os danos patrimoniais e de quaisquer naturezas, causados por ação ou omissão de seus profissionais, relacionada à execução dos serviços objeto deste Documento.

7.2.18. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos empregados alocados para execução dos serviços, operacionalizando o Contrato.

7.2.19. Velar para que todos os privilégios de acesso a sistema, informação e qualquer outro recurso da CONTRATANTE sejam utilizados exclusivamente na execução dos serviços e pelo tempo estritamente essencial à realização dos mesmos.

7.2.20. Manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.

7.2.21. Manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.

7.2.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

7.2.23. Acompanhar a CONTRATANTE em reuniões dentro e/ou fora das dependências da CONTRATANTE, sempre que solicitado, na cidade de São Luis/MA, dispondo de todos os técnicos pertinentes à finalidade da reunião.

7.2.24. Manter relatórios estatísticos e pareceres técnicos detalhados relacionados aos ativos descritos neste Termo de Referência.

7.2.25. Acompanhar empresas prestadoras de serviços e/ou entrega de equipamentos e elaborar notas técnicas atestando os serviços e/ou produtos entregues.

7.2.26. Encaminhar à unidade fiscalizadora todas as faturas dos serviços prestados, detalhando todos os serviços/eventos e suas referidas pontuações para conferência e ateste pelo Gestor e/ou Fiscais do contrato.

7.2.27. Reportar ao Ministério Público do Estado do Maranhão imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

7.2.28. É admissível a fusão, cisão ou incorporação da contratada com/em outra pessoa jurídica, desde que sejam observados pela nova pessoa jurídica todos os requisitos de habilitação exigidos na licitação original, sejam mantidas as demais cláusulas e condições do contrato, não haja prejuízo à execução do objeto pactuado e haja a anuência expressa da Administração à continuidade do contrato.

7.2.29. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.30. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios estabelecidos, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócio.

7.2.31. Executar os serviços solicitados formalmente pela CONTRATANTE por meio de Ordens de Serviço, de acordo com as suas características e com as cláusulas do Contrato firmado.

7.2.32. Somente desativar qualquer recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE.

7.2.33. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os fornecimentos e sobre os serviços contratados, bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto do Termo de Referência.

7.2.34. Elaborar e apresentar documentação técnica dos fornecimentos e serviços executados, nas datas aprazadas, visando homologação da mesma pela CONTRATANTE.

7.2.35. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes do Termo de Referência e nas determinações dos Órgãos de Controle.

7.2.36. Responsabilizar-se, integralmente, pela sua equipe técnica, primando pela qualidade, desempenho, eficiência e produtividade, visando à execução dos trabalhos durante todo o Contrato, dentro dos prazos estipulados, sob pena de ser considerada infração passível de aplicação das penalidades previstas, caso os prazos não sejam cumpridos.

7.2.37. Atender aos prazos estabelecidos no Termo de Referência.

7.2.38. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos e incorreções.

7.2.39. A CONTRATADA não poderá de forma alguma comercializar, no todo ou em parte, qualquer produto gerado a partir do Contrato resultante do Termo de Referência, sob pena de rescisão contratual, podendo inclusive responder por ações judiciais decorrentes do não cumprimento deste item.

7.2.40. Planejar, desenvolver, executar e manter os serviços objeto do contrato, dentro das exigências de níveis de serviços estabelecidos.

7.2.41. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidas em razão da execução dos serviços contratados, devendo a CONTRATADA fornecer os Termos de Compromisso e de ciência à CONTRATANTE, assegurando tal sigilo.

7.2.42. Adotar as providências necessárias que viabilizem a realização dos serviços objeto do contrato.

7.2.43. Registrar por escrito, as ocorrências que possam ter implicações na execução dos serviços, bem como as reuniões realizadas entre os representantes designados pela CONTRATANTE e a CONTRATADA.

7.2.44. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução das Ordens de Serviços.

7.2.45. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.46. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.47. Responder formalmente, através dos meios de comunicação, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.48. Elaborar procedimentos operacionais dos processos de execução de serviços, de acordo com a área de conhecimento de cada técnico.

7.2.49. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo CONTRATANTE, sempre que solicitado, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

7.2.50. Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.

7.2.51. Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pelo Ministério Público do Estado do Maranhão.

7.2.52. Acatar as determinações feitas pela fiscalização do Ministério Público do Estado do Maranhão no que tange ao cumprimento do objeto deste documento.

7.2.53. Apresentar relatório periódico das atividades realizadas pela CONTRATADA, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o esforço despendido para atendimento, suporte técnico e à rede corporativa.

7.2.54. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis de serviços definidos e alcançados e recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas.

7.2.55. Ceder ao Ministério Público do Estado do Maranhão os direitos patrimoniais previstos no Capítulo III da Lei no 9610/98 sobre os trabalhos de natureza intelectual elaborados durante a prestação dos serviços.

7.2.56. Toda solução dos serviços deve ser documentada passo a passo, de modo que outro técnico consiga resolver o mesmo serviço. Todos os documentos de soluções de chamados devem ser mantidos na base de conhecimento do ambiente de TI do Ministério Público do Estado do Maranhão. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento aos técnicos da CONTRATANTE e da nova contratada.

7.2.57. Informar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 120 (cento e vinte) dias, dos vencimentos de licenças, suportes e garantias dos itens dispostos no neste Termo de Referência.

7.2.58. Toda e qualquer documentação elaborada pela CONTRATADA deverá ser feita utilizando a língua Portuguesa do Brasil.

7.2.59. Permitir que os gestores e fiscais da CONTRATANTE tenham acesso irrestrito ao ambiente computacional descrito neste Termo de Referência, inclusive podendo fazer modificações no ambiente mediante notificação à CONTRATADA.

7.2.60. Durante o período de vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter todas as condições que ensejaram a contratação.

7.2.61. Diante do fato da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, já em vigor, a CONTRATADA deverá cumpri-la, de forma a realizar o devido tratamento de dados pessoais.

7.2.62. Realizar a melhoria contínua dos serviços através de ações proativas que promovam a otimização, eficiência e qualidade dos serviços.

7.2.63. Aprimorar mecanismos de automação para fiscalização do contrato, com por exemplo, disponibilização de gráficos na ferramenta de gerenciamento de chamados que demonstrem, em tempo real, o alcance dos NMSE, entre outros.

7.2.64. Na Reunião inicial, prevista no item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar documento que discrimine o quantitativo de horas para o atendimento das atividades de N3 do catálogo de serviços (Anexo I - Tabelas 2, 3 e 4) passíveis de mensuração de tempo.

7.3. **DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA E DA CONTRATANTE NA TRANSIÇÃO CONTRATUAL**

7.3.1. A transição dos serviços refere-se ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

7.3.2. A transição dos serviços deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

7.3.3. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

7.3.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos para a CONTRATANTE.

7.3.5. Para atender aos parágrafos anteriores, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição, deverá ser entregue pela CONTRATADA em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição.

7.3.6. A CONTRATADA deverá elaborar e entregar em até 20 (vinte) dias corridos da data de início da transição Plano de Transição contendo no mínimo, os seguintes tópicos:

7.3.6.1. Identificação do ambiente de trabalho em que atua a equipe de transição, seus papéis, responsabilidades, artefatos e tarefas, identificação de todos os envolvidos com a transição, nível de conhecimento e qualificações;

7.3.6.2. Cronograma detalhado do plano de transição, identificando: as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

7.3.6.3. Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com o CONTRATANTE e com a futura prestadora de serviços;

7.3.6.4. Apresentar, também, o seu plano de gerenciamento de riscos, o plano de contingência e o plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

7.3.6.5. O material que deverá ser disponibilizado, inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento, Relatórios de Serviços Prestados, Procedimentos Operacionais e tudo que facilite a continuidade da gestão e da execução dos serviços.

7.3.7. É de responsabilidade do CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores do serviço.

7.3.8. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o plano de transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição, sem ônus à CONTRATANTE.

7.3.9. Por esforço adicional entende-se: Pesquisas, transferência de conhecimento (entre a CONTRATADA e o prestador de serviços futuro), documentação ou qualquer outro esforço vinculado à tarefa de transição.

7.3.10. A Garantia Contratual ficará retida até a finalização da Transição Contratual.

7.3.11. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pela CONTRATANTE.

7.3.12. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação solicitada pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução contratual, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

8.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO

8.1.1. Conforme o item 5.4.1, a reunião inicial ocorrerá 1 (um) dia útil após assinatura do contrato. A citada reunião será convocada pelo gestor do contrato no dia da assinatura e contará com a participação dos Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato, da CONTRATANTE e dos demais intervenientes por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

8.1.1.1. Apresentação do preposto da CONTRATADA;

8.1.1.2. Entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e do Termo de Ciência, conforme art. 18, inciso V da Instrução Normativa SGD nº 01/2019; e,

8.1.1.3. Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

8.1.2. A CONTRATANTE deverá, através do gestor do contrato, abrir no início de cada período mensal uma Ordem de Serviço (OS) para cada nível (1, 2 e 3), cujo modelo consta no Anexo VIII - Modelo de Ordem de Serviço. Esta OS é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de auditoria e pagamento.

8.1.2.1. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE).

8.1.3. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem como o não atendimento da mesma meta em outro período.

8.1.4. Na OS deve constar a relação dos produtos ou serviços que deverão ser executados, além do tempo inicial e final de execução dos serviços.

8.1.5. A demanda executada pela CONTRATADA na(s) OS(s) emitida(s) será(ão) classificada(s) pelo Fiscal Técnico e Requisitante, considerando os critérios definidos no item 5.7.3.

8.1.6. Após a validação pela CONTRATANTE dos produtos e/ou serviços entregues pela CONTRATADA e, não havendo pendências, a OS poderá ser finalizada.

8.1.7. Independentemente da aceitação no recebimento, a CONTRATADA deverá garantir a qualidade do serviço e produtos fornecidos pelo prazo estabelecido nas especificações e condições constantes deste Termo de Referência, obrigando-se a corrigir erros ou defeitos, no prazo estabelecido pela CONTRATANTE.

8.1.8. Para a fase inicial do contrato, conforme item 5.4.1, a CONTRATADA deverá entregar a documentação comprobatória dos perfis profissionais, assim como o Plano Inicial de Execução dos Serviços.

8.1.9. A CONTRATADA terá pleno controle dos profissionais prestadores do serviço, que não necessariamente deverão ser sempre os mesmos, retirando-se, portanto, o aspecto da exclusividade pela prestação do serviço, ou seja, o importante é se enquadrar dentro dos perfis profissionais levantados neste Termo de Referência, garantindo a qualidade e atendimento aos NMSE.

8.1.10. A CONTRATADA deverá promover a transferência de conhecimento para os servidores indicados pela CONTRATANTE ou para a nova CONTRATADA, caso exista, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.

8.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Transição, endereçando todas as atividades e projetos necessários para a completa transição.

8.2. MECANISMOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE DE BENS E SERVIÇOS

8.2.1. O serviço prestado deverá ter sua qualidade medida mensalmente por meio dos seguintes critérios:

8.2.1.1. Disponibilidade da Central de Atendimento nos períodos e horários exigidos;

8.2.1.2. Agilidade, cortesia e presteza no atendimento do suporte técnico, aferidos pelo NMSE e pesquisa de satisfação;

8.2.1.3. Eficiência das soluções definitivas apresentadas; e,

8.2.1.4. Atendimento às demais exigências contratuais.

8.3. CRITÉRIOS E CÁLCULO DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

8.3.1. Os serviços previstos nesse item serão estruturados por projetos e remunerados por ordens de serviços específicas, devidamente aprovadas pela equipe de gestão e fiscalização.

8.3.2. Este serviço envolve demandas evolutivas, específicas, fora do escopo de atuação do catálogo de serviços e do perfil profissional contratado, de forma que são mensurados e remunerados por meio da medida de Unidade de Projeto (UP).

8.3.3. Projetos de Infraestrutura de TIC são todos aqueles trabalhos técnicos temporários, que necessitam de planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC.

8.3.4. Exemplos de Serviços de Operação Assistida:

8.3.4.1. Junção de promotorias de justiça;

8.3.4.2. Reestruturação geral da topologia de TI do órgão e que envolva mudanças totais de configuração e IP;

8.3.5. Não são considerados projetos de operação assistida:

8.3.5.1. Atividades de operação de TIC e monitoração de Data Center;

8.3.5.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;

8.3.5.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;

8.3.5.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;

8.3.5.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;

8.3.5.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
8.3.5.7. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas pela fábrica de software, ou de desenvolvimento interno do MPMA;
8.3.5.8. Aplicação de GPOs, quaisquer que sejam elas;
8.3.5.9. Conversão de exe para msi;
8.3.5.10. Teste de GPOs em homologação;
8.3.5.11. Instalação de GPOs e o deploy de GPOs;
8.3.5.12. Elaboração e revisão de documentos de Plano de Recuperação de Desastre;
8.3.5.13. Desligamento ou restabelecimento dos serviços de Data Center ou salas técnicas, switches, roteadores, demais ativos de TI, de forma parcial ou total;
8.3.5.14. Implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho do catálogo de serviços;
8.3.5.15. Quaisquer atividades previstas no Catálogo de Serviços (ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS), escopo de perfil profissional ou demais atividades contidas neste Termo de Referência.

8.3.6. A CONTRATADA é responsável, ainda, por apresentar propostas, estimando esforço e custo, utilizando a unidade de medida UP (Unidade de Projeto), que corresponde ao esforço do trabalho técnico relacionado ao projeto, ponderado por fatores de tecnologia envolvida, grupos de serviços envolvidos, a participação de recursos externos e interação com outros projetos.

8.3.7. Todos os fatores de ponderação contribuem para definição da complexidade do projeto ou demanda de TIC, que é classificada em “baixa”, “média” ou “alta”, sendo determinada da seguinte forma:

<table>
<tr><th colspan="6">Calculo Unidades de Projeto (UP)</th></tr>
<tr><th>Fórmula Geral</th><th colspan="3">Cálculo de Fator de Complexidade (fC)</th><th>Cálculo do Índice de Complexidade (IDC)*</th><th>Cálculo de Fator de Planejamento (fP)</th><th>Esforço</th></tr>
<tr><td rowspan="4">UP = fC * fP * Esforço</td><td>Índice de Complexidade (IDC)</td><td>Classificação de Complexidade</td><td>Fator de Complexidade (fC)</td><td rowspan="4">IDC = (F1 + F2 + F3 + F4)/4</td><td rowspan="4">O fator de planejamento (fP) é fixo e definido no valor de 1,3 (um inteiro e três décimos), conforme estimava da literatura. Este fator de planejamento tem a função de considerar e remunerar adequadamente o planejamento técnico previamente realizado. Por planejamento</td><td rowspan="4">O esforço, estimado em horas, será calculado com base no cronograma de atividades técnicas definidas para implementação do projeto e será obtido por meio do planejamento técnico prévio. O esforço não se confundirá com o prazo de execução do projeto como um todo, mas, apenas, o</td></tr>
<tr><td>IDC < 1,5</td><td>Baixa</td><td>1</td></tr>
<tr><td>1,5 <= IDC <= 2</td><td>Média</td><td>1,2</td></tr>
<tr><td>IDC > 2</td><td>Alta</td><td>1,5</td></tr>
</table>

					técnico, considera-se o trabalho de entendimento e levantamento da necessidade do projeto, de revisão dos pré-requisitos, do planejamento da infraestrutura e da topologia, entre outros.	trabalho técnico (operacional) realizado pela contratada, sendo este definido como data de início e fim.

*** Fatores (F)**		
Tipo	**Descrição**	**Nível**
F1	Tecnologia Envolvida	1 - Já utilizada
		2 - Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais
		3 - Nova, fora do escopo dos perfis profissionais
F2	Grupos de Serviço (Item 2.3.7 deste Termo de Referência) envolvidos	1 - Um grupo
		2 - Dois grupos
		3 - Três grupos ou mais
F3	Uso de recursos externos ao MPMA	1 - Não
		2 - Sim
F4	Interação/dependência com outros projetos do MPMA	1 - Não
		2 - Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento do MPMA
		3 - Relacionado/Dependente à 2 (dois) ou mais projetos em andamento do MPMA

8.3.8. O fator **Tecnologia Envolvida** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	**Peso**	**Exemplos**
Já utilizada	1	Reestruturação de soluções de TIC já em uso no MPMA. Criação de novo ambiente com tecnologia em uso no MPMA.
Nova, dentro do escopo dos perfis profissionais	2	Instalação de novo produto ou soluções de TIC que estão dentro do escopo de experiência e qualificação dos profissionais atuantes no contrato.
Nova, fora do escopo dos perfis profissionais	3	Prospecção, planejamento e uso de solução de TIC para atender necessidade do órgão que não tem tecnologia definida ou prevista.

8.3.9. O fator **Grupos de Trabalho** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Um Grupo	1	Indica a quantidade de grupos de serviço envolvidos, conforme as especialidades definidas no item 4.3.7. Ainda que determinados grupos estejam distribuídos entre diferentes profissionais, somente será considerado um único grupo para contabilidade.
Dois Grupos	2	
Três Grupos	3	

8.3.10. O fator **Uso de Recursos Externos** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	Por recurso externo, considera-se ente externo à CONTRATANTE. São exemplos, outros fornecedores que possuem contrato, parceiros ou qualquer outra entidade a quem o MPMA venha a indicar participação no projeto.
Sim	2	

8.3.11. O fator **Interação/Dependência com outros projetos do MPMA** terá graduação conforme os seguintes critérios:

Nível	Peso	Exemplos
Não	1	A integração com outros projetos representa a necessidade de relacionamento com outros projetos em andamento no MPMA, sendo estes dependentes ou não. A interligação será configurada quando atividades do projeto tiverem ordem de precedência ou dependência com atividades de outro projeto sendo executado em paralelo.
Relacionado/Dependente à 1 (um) projeto em andamento no MPMA	2	
Relacionado/Dependente à 2 (dois) projetos em andamento no MPMA	3	

8.4. LOCAL E DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.4.1. O serviço contratado deverá ser prestado nos endereços dispostos no item 3 e seus subitens deste Termo de Referência.

8.4.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar Central de Atendimento para abertura e fechamento de suporte técnico durante o horário da prestação do serviço.

8.4.3. Caberá à CONTRATADA apresentar soluções definitivas para os problemas identificados dentro dos prazos e condições estabelecidas.

8.5. DOCUMENTAÇÃO MÍNIMA EXIGIDA

8.5.1. Quando da realização dos serviços, a CONTRATADA deverá entregar, mensalmente ou quando requisitado, discriminação dos serviços elaborados no mês de forma detalhada,

com valores de NMSE, para fins de viabilizar a emissão do Termo de Recebimento Provisório/Definivo.

8.6. **MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO**

8.6.1. A CONTRATADA deverá utilizar os mecanismos de comunicação definidos pela equipe de fiscalização e gestão do contrato, que serão definidos na reunião inicial de apresentação.

8.6.2. ATA DE REUNIÃO.

8.6.2.1. Emissor: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.2. Destinatário: CONTRATANTE/CONTRATADA.

8.6.2.3. Forma de Comunicação: Digital e Papel.

8.6.2.4. Periodicidade: A cada reunião.

8.6.3. ORDEM DE SERVIÇO

8.6.3.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.3.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.3.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.3.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.4. TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.6.4.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.4.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.4.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.4.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.5. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.6.5.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.5.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.5.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.5.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.6. RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

8.6.6.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.6.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.6.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.6.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.7. RELATÓRIO DE INDICADORES MÍNIMOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

8.6.7.1. Emissor: CONTRATADA.

8.6.7.2. Destinatário: CONTRATANTE.

8.6.7.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.7.4. Periodicidade: Mensal e eventualmente por demanda.

8.6.8. E-MAIL

8.6.8.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.8.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.8.4. Periodicidade: Sempre que necessário.

8.6.9. REGISTRO DE INCIDENTES

8.6.9.1. Emissor: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.2. Destinatário: CONTRATANTE ou CONTRATADA.

8.6.9.3. Forma de Comunicação: Digital.

8.6.9.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.10. ADVERTÊNCIAS

8.6.10.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.10.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.10.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.10.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.11. MULTAS

8.6.11.1. Emissor: CONTRATANTE.

8.6.11.2. Destinatário: CONTRATADA.

8.6.11.3. Forma de Comunicação: Ofício e Carta Registrada.

8.6.11.4. Periodicidade: Oportunamente.

8.6.12. A troca de informações por outros meios não previstos neste Termo de Referência terá caráter não oficial e não poderá produzir efeitos que gerem ônus para qualquer das partes.

8.6.13. Toda a comunicação com a CONTRATADA se dará por meio do preposto.

8.7. **FORMAS DE ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS**

8.7.1. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios de acompanhamento a partir de informações dos serviços prestados, extraídas da ferramenta de ITSM e/ou outros relacionados aos serviços disponibilizados pela CONTRATANTE, inclusive com gráficos.

8.7.2. Os relatórios serão mensais ou em intervalos pré definidos pela CONTRATANTE e deverão permanecer armazenados e disponíveis para consulta, sendo de responsabilidade da CONTRATADA dimensionar o ambiente de armazenamento.

8.7.3. Periodicamente, em intervalos pré-definidos pela CONTRATANTE, serão feitas reuniões com a CONTRATADA para acompanhamento da execução dos serviços. Nestas reuniões, a CONTRATADA deverá apresentar relatórios de execução, análise de resultados e adoção de iniciativas para adequação da melhora contínua da qualidade da prestação dos serviços.

8.7.4. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, o relatório dos Serviços Prestados, no qual deverão constar os atendimentos realizados no período e o atendimento dos Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços.

8.7.5. O Relatório será encaminhado para a CONTRATANTE, que analisará os resultados apresentados. Glosas serão aplicadas quando os serviços não atenderem aos níveis de qualidade e resultados esperados.

8.8. **PAPÉIS E RESPONSABILIDADES**

8.8.1. GESTOR DO CONTRATO

8.8.1.1. Servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do Contrato tem as seguintes atribuições:

8.8.1.1.1. Entregar o Termo de Encerramento do Contrato;

8.8.1.1.2. Convocar reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.3. Repassar à CONTRATADA os conhecimentos necessários para execução dos serviços;

8.8.1.1.4. Disponibilizar infraestrutura à contratada, quando couber;

8.8.1.1.5. Receber o Termo de Compromisso e Termo de Ciência;

8.8.1.1.6. Elaborar Ata de reunião inicial;

8.8.1.1.7. Emitir, repassar e avaliar Ordens de Serviço;

8.8.1.1.8. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.9. Decidir sobre o encaminhamento para aplicação de penalidade ou o envio para correção dos desvios pela CONTRATADA;

8.8.1.1.10. Encaminhar indicação de glosas e sanções para área Administrativa (art. 33, VII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.11. Autorização para o faturamento (art. 33, IX, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.12. Encaminhar alterações contratuais, quando cabíveis (art. 33, XIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.13. Manter Histórico de Gerenciamento do Contrato (art. 33, XIV, da Instrução Normava SGD/ME n° 01/19);

8.8.1.1.14. Verificar atendimento dos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço.

8.8.2. **FISCAL TÉCNICO DO CONTRATO**

8.8.2.1. Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato, com as seguintes responsabilidades:

8.8.2.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.2. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório (art. 33, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.3. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação (art. 2, inciso XIX, da Instrução Normativa SGD/ME no 01/19) e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.4. Encaminhar demandas de correção à contratada (art. 33, VI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.5. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.6. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.7. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.8. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.9. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.2.1.10. Analisar aplicação de descontos nas Ordens de Serviços e destacá-los no Relatório Mensal de Serviços para efeitos de consolidação no pagamento.

Os descontos serão aplicados sobre o custo aprovado da demanda na OS e não substituirão penalizações administra vas cabíveis;

8.8.2.1.11. Encaminhar a documentação comprobatória de descumprimento contratual para os setores responsáveis e solicitar providências;

8.8.2.1.12. Receber os recursos emitidos pela CONTRATADA contra aplicação de descontos nas Ordens de Serviços.

8.8.3. **FISCAL ADMINISTRATIVO DO CONTRATO**

8.8.3.1. Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos, com as seguintes responsabilidades:

8.8.3.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.2. Verificar a aderência aos termos contratuais (art. 33, IV, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.3. Verificar a manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica (art. 33, V, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento (art. 33, X, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.3.1.5. Apoiar o Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.8.4. **FISCAL REQUISITANTE DO CONTRATO**

8.8.4.1. Servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação, com as seguintes responsabilidades:

8.8.4.1.1. Participar da reunião para início dos trabalhos (art. 31, I, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.2. Avaliar a qualidade dos serviços realizados, a partir da aplicação das Listas de Verificação e de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato (art. 33, II, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.3. Identificar não conformidade com os termos contratuais (art. 33, III, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.4. Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo (art. 33, VIII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.5. Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação (art. 33, XI, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19);

8.8.4.1.6. Verificar a manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato (art. 33, XII, da Instrução Normativa SGD/ME n° 01/19).

8.9. **MANUTENÇÃO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA**

8.9.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não

podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena da lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

8.9.2. O **Termo de Compromisso**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e **Termo de Ciência**, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXOS III e IV.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

9.1. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

9.1.1. A CONTRATANTE emitirá a Ordem de Serviço (OS) de cada nível (1, 2 e 3) para a execução dos serviços pela CONTRATADA.

9.1.2. A equipe de fiscalização atuará de forma a verificar o Níveis Mínimos de Serviços Exigidos (NMSE) para cada grupo de serviço.

9.1.3. Através da métrica NMSE será possível mensurar os serviços e, assim, atestar a qualidade, desempenho e a disponibilidade.

9.1.4. A equipe de fiscalização irá emitir os Termos de Recebimento Provisório e Definitivo. Eles atestarão se os serviços foram executados em atendimento aos requisitos contratuais. Caso tenha ocorrido algum problema relacionado ao não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços, a CONTRATADA sofrerá descontos proporcionais ao grau de descumprimento.

9.1.5. Os serviços serão considerados aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, forem aprovados.

9.1.6. Os serviços não serão aceitos quando os entregáveis das Ordens de Serviço forem recebidos e, após verificação da qualidade, rejeitados, cabendo ajustes ou retificações, sujeitando-se a CONTRATADA às sanções estabelecidas para o caso.

9.2. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO

9.2.1. O modelo utilizado para atestar a prestação de serviços será o atingimento de Nível Mínimo de Serviço Exigido (NMSE) e manutenção da disponibilidade do ambiente.

9.2.2. A mensuração consistirá no confronto das informações constantes do Relatório de execução dos serviços, no mês de referência, com as bases de dados das ferramentas de monitoramento da infraestrutura, ferramenta de ITSM, planilhas e painéis de acompanhamentos e outros, a fim de verificar se as informações estão de acordo com o serviço efetivamente prestado.

9.3. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS

9.3.1. Os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (INMS) são parâmetros de qualidade, fatores mensuráveis, estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho e disponibilidade.

9.3.2. Para mensurar esses fatores, serão utilizados indicadores relacionados à natureza e características dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA e os descontos a serem aplicados na fatura, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo esperado.

9.3.3. A partir do início da execução dos serviços, os primeiros 120 (cento e vinte) dias deverão ser considerados como período de adaptação, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder com todos os ajustes que se mostrarem necessários, tanto em relação ao

dimensionamento, como à qualificação da equipe e também quanto à ferramenta de gerenciamento de chamados, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.

9.3.4. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

9.3.5. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando os parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

9.3.6. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo I - Catálogo de Serviços. Neste, estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

9.3.7. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se 24 horas diárias e o número de dias em cada mês avaliado.

9.3.8. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS CHAMADOS**

TERMO	DEFINIÇÃO
Incidente	Uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Falha de um item de configuração que ainda não tenha impactado um serviço de TI é também um incidente. Por exemplo: Falha de um disco rígido de um conjunto de discos espelhados.
Requisição	Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações ou aconselhamento, para redefinir uma senha ou para instalar uma estação de trabalho.
Chamado	Processo de recepção e registro, na ferramenta de ITSM, de solicitações de usuários que demandam atendimento técnico relacionado aos recursos de TIC. Um chamado pode resultar no registro de um incidente ou de uma requisição de serviço. As solicitações serão recebidas, preferencialmente, por meio do sistema de gerenciamento de chamados, além de telefone e email.
Atendimento	Procedimento técnico adotado para resolução de chamados. Pode ser realizado em 1º, 2º ou 3º nível pelos profissionais da CONTRATADA.
Categoria	É a classificação do chamado em incidente ou requisição.
Criticidade	Especificação do nível de impacto que um incidente/problema pode causar no ambiente da CONTRATANTE. Quanto maior a criticidade do chamado maior será sua prioridade no atendimento.
Base de Conhecimento	Ambiente gerenciado pela CONTRATANTE onde é armazenado sua documentação intelectual e operacional. Neste ambiente são reunidos o conhecimento acumulado sobre questões técnicas, na forma de orientações, procedimentos, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços de TIC da Contratante.

	Todo o material da base de conhecimento deverá ser mantido atualizado durante toda a vigência do contrato pela CONTRATADA.

9.3.8.1. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado na ferramenta de ITSM e classificado conforme os tipos de tarefas definidos no Anexo I - Catálogo de Serviços.

9.3.8.2. Caso a solicitação seja por serviço não catalogado, a CONTRATADA registra as características e os requisitos da solicitação, consulta a CONTRATANTE da possibilidade de atendimento e, caso autorizado, abre o chamado e realiza o atendimento. Nesse caso, a CONTRATANTE avalia o ingresso do serviço no Catálogo de Serviços e se autorizado, a CONTRATADA faz o acréscimo conforme definições firmadas com a CONTRATANTE.

9.3.8.3. As solicitações com atendimento não autorizado serão registradas pela CONTRATADA para posterior análise de necessidade ou oportunidade pela CONTRATANTE.

9.3.8.4. A CONTRATADA será responsável pela execução dos atendimentos de Chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários e pela sustentação do ambiente de infraestrutura da rede, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota, o 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários e o 3º nível de forma remota e/ou presencial.

9.3.8.5. Os atendimentos aos Chamados seguirão o fluxo do processo de atendimento que será estabelecido pela CONTRATANTE, assim como na elaboração das documentações necessárias (Ordem de Serviço, Termo de Recebimento Provisório e Termo de Recebimento Definitivo).

9.3.8.6. O fluxo de gerenciamento dos chamados adotado poderá ser alterado a qualquer momento, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7. Os Chamados encaminhados assumirão os estados definidos a seguir. Os mesmos podem ser readequados, a critério da CONTRATANTE.

9.3.8.7.1. **Aberto**: Demanda registrada e que receberá atendimento em qualquer nível conforme definições neste Termo de Referência;

9.3.8.7.2. **Direcionado**: Direcionado de um nível de atendimento para o outro (1º, 2º e 3º);

9.3.8.7.3. **Em execução**: Quando a requisição ou incidentes está em atendimento, seja em 1º, 2º ou 3º nível. O chamado sairá desse estado apenas quando transitar para o estado Resolvido ou Pendente;

9.3.8.7.4. **Pendente**: Circunstâncias que impedem a conclusão do atendimento pelo Analista e paralisam o tempo de execução do chamado. Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade da CONTRATANTE, devidamente justificados pela CONTRATADA e auditados para homologação. Os diferentes fatores são detalhados a seguir:

9.3.8.7.4.1. **Pendente (área interna)**: Circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna da CONTRATANTE;

9.3.8.7.4.2. **Pendente (usuário)**: Circunstância em que há dependência do demandante para continuar o Atendimento e o mesmo não está disponível;

9.3.8.7.4.3. **Pendente (fornecedor)**: Circunstância em que há dependência de fornecedor externo para continuar o Atendimento.

9.3.8.7.5. **Fechado**: Circunstância em que o chamado é efetivamente resolvido pelos profissionais de 1º, 2º ou 3º nível de atendimento.

9.3.8.8. O chamado "Fechado" pode retornar para o estado de “Em execução”, caso seja confirmado a ineficácia da solução aplicada pelo usuário demandante em até 72h. Nesse caso, o chamado deverá ser reaberto e o tempo de execução retomado de onde parou, do momento em que houve mudança para o status "Fechado".

9.3.8.9. O tempo de um Atendimento é o intervalo entre o estado “Aberto” e “Fechado”, considerando as possíveis reaberturas.

9.3.8.10. O NMSE ficará suspenso enquanto o status do chamado estiver como "Pendente".

9.3.9. **PREMISSAS E RESPONSABILIDADES**

9.3.9.1. As partes, CONTRATANTE e CONTRATADA deverão providenciar em até 120 (cento e vinte) dias a partir da emissão das Ordens de Serviços, as customizações necessárias para que os aplicativos de monitoração e gerenciamento do ambiente de produção gerem os relatórios necessários à avaliação dos indicadores propostos neste Termo de Referência.

9.3.9.2. Esse período de 120 dias será de adaptação e obedecerá ao disposto no item 5.4.1.

9.3.9.3. A CONTRATADA deverá registrar o tempo de interrupção, por meio de Relatório, com evidências devidamente anexadas para os casos que foram causados por fatores externos, inclusive das paradas programadas do ambiente de produção, por meio de RDM (Requisições de Mudanças).

9.3.9.4. Fatores externos: Podem ser causados por terceiros ou a indisponibilidade de serviços terceirizados, como: Link de Internet e telefone, fornecimento de energia elétrica, ar condicionado ou ainda, quebra de algum componente de hardware da solução.

9.3.9.5. Qualquer determinação de parada programada por meio de RDM (Requisições de Mudanças) do ambiente de produção deverá ter origem e aprovação por parte do Gestor do contrato ou seu substituto.

9.3.9.6. Possíveis alterações nos NMSE (Níveis Mínimos de Serviço Exigidos), ou a inclusão de novos indicadores, deverão ser aprovadas em comum acordo e deverão ser registradas em documento a ser anexado ao Contrato, assinado entre as PARTES (CONTRATANTE e CONTRATADA).

9.3.9.7. Os indicadores de serviços poderão ser revisados a qualquer tempo durante a vigência contratual, a fim de manter o Nível Mínimo de Serviços Exigido atualizado e adequado às necessidades da CONTRATANTE.

9.3.9.8. A revisão da lista de indicadores poderá ocorrer sempre que um novo serviço for disponibilizado, levando-se em conta as contrarrazões da CONTRATADA.

9.3.9.9. Nos casos em que o Nível Mínimo de Serviço Exigido não for atingido ou quando houver interrupção dos serviços críticos, causando prejuízos à CONTRATANTE,

ficará a CONTRATADA sujeita às glosas e aplicação das sanções administrativas cabíveis.

9.3.10. **INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 1º E 2º NÍVEIS**

9.3.10.1. CRITÉRIOS DE ATENDIMENTO

9.3.10.1.1. Independentemente do escalonamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos.

9.3.10.1.2. Os chamados devem ser priorizados por criticidade, dependendo do impacto que possam causar ao negócio do CONTRATANTE, sendo possíveis os seguintes níveis de criticidade:

Criticidade	**Definição**
Altíssima	Estão incluídos nesta categoria qualquer incidente, problema ou requisição reportado por usuários do Perfil de Atendimento - Prioridade 0.
Alta	Chamados para restabelecer serviços que estejam parados ou apresentando falhas de funcionamento e que demandem ação imediata.
Média	Chamados para restabelecer serviços que estejam degradando o desempenho das atividades institucionais dos usuários, mas sem causar sua interrupção.
Baixa	Chamados destinados ao esclarecimento de dúvidas, bem como a problemas que não afetem o desempenho e disponibilidade dos recursos computacionais relativos às atividades institucionais dos usuários.

9.3.10.1.3. A CONTRATANTE poderá, por interesse da Gestão e/ou Fiscalização Contratual, requerer a reclassificação de chamados para níveis menores ou maiores de criticidade.

9.3.10.2. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS

Indicador	**Criticidade**			
	Altíssima	**Alta**	**Média**	**Baixa**
Descrição	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 1 (uma) hora útil, contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 2 (duas) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 4 (quatro) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.	A CONTRATADA deverá resolver os chamados em até 8 (oito) horas úteis contado a partir do momento de sua abertura.
Periodicidade	Mensal			
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM			

Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados de criticidade **Altíssima** resolvidos em até 1 hora / Total de chamados de criticidade **Altíssima** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Alta** resolvidos em até 2 horas / Total de chamados de criticidade **Alta** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade Média resolvidos em até 4 horas / Total de chamados de criticidade **Média** abertos) x 100	(Total de chamados de criticidade **Baixa** resolvidos em até 8 horas / Total de chamados de criticidade **Baixa** abertos) x 100
Unidade de medida	%			
Meta	>= 99%			
Glosa	1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.

Indicador	**Índice de início de atendimento de chamados em até 10 (dez) minutos**	**Índice de satisfação do usuário**	**Índice de ligações com tempo médio de espera de até 40 (quarenta) segundos**
Descrição	A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento em um tempo máximo de até 10 minutos dos chamados abertos, contados a partir do registro do chamado no sistema.	Medir o índice de satisfação do usuário pelos serviços prestados.	A CONTRATADA deverá atender as ligações telefônicas em um tempo máximo de até 40 segundos. O indicador afere ligações não atendidas e fora do tempo estipulado de atendimento.
Periodicidade	Mensal		
Instrumento de medição	Ferramenta de ITSM		URA
Fórmula de Cálculo/Aferição	(Total de chamados iniciados em até 10 minutos / Total de chamados) x 100	(Total de respostas da pesquisa de sa sfação que considerarem o serviço prestado como ótimo ou bom / Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100	(Total de ligações atendidas em até 40 segundos / Total de ligações atendidas) x 100
Unidade de medida	%		
Meta	>= 99%	>= 70%	>= 99%
Glosa	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta.		

9.3.10.2.1. As glosas previstas nas tabelas acima serão calculadas por item avaliado, podendo ter aplicação cumulativa.

9.3.10.2.2. Além dos indicadores das Tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço definidos na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

9.3.10.3. TERMO DE SERVIÇOS

Item	Descrição	Referência	Glosa
TS1	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS2	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Usuários Prioridade 0 e Prioridade 1 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS3	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de omissão na execução das atividades contratuais.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS4	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS5	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.		0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS6	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, levantamentos e inventários, dentro do prazo de cinco dias úteis após a execução do serviço.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS7	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS8	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS9	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

TS10	Perder dados ou informações corporais por erros na operação devidamente comprovados.		1,5% (um e meio por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS11	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS12	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e correções de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS13	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS14	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários para a CONTRATANTE.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS15	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS16	Não atualizar e parametrizar a ferramenta de ITSM de acordo com as exigências deste Termo de Referência dentro do período de adaptação (120 dias).		0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS
TS17	Ficar constatado que a requisição de serviço ou incidente foi finalizada sem a anuência do Perfil Prioridade 0 ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou, ainda, que a CONTRATADA deixou de realizar os devidos testes de aferição efetiva para a resolução.		0,5% (cinco décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS

9.3.10.4. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pela CONTRATANTE, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador de serviços.

9.3.11. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS PARA 3º NÍVEL

9.3.11.1. Os serviços críticos são aqueles em que a indisponibilidade afeta de forma grave e direta o funcionamento de uma instituição. Os Serviços de TIC são essenciais ao funcionamento do MPMA considerando a constante evolução tecnológica e o surgimento de novos serviços. A lista de serviços críticos poderá sofrer alterações durante a vigência do contrato. Os serviços classificados como críticos estão indicados abaixo, a saber:

9.3.11.1.1. Infraestrutura de Redes do MPMA;

9.3.11.1.2. Serviços de Segurança;

9.3.11.1.3. Servidores Windows, Linux e demais aplicações;
9.3.11.1.4. Serviços de Virtualização;
9.3.11.1.5. Solução de Backup;
9.3.11.1.6. Solução de Storage;
9.3.11.1.7. Serviços de Banco de Dados;
9.3.11.1.8. Serviços e DevOps e Ferramentas Corporativas;

9.3.11.2. No momento em que a CONTRATANTE demandar à CONTRATADA um serviço/projeto que envolvam duas ou mais atividades de rotina do catálogo de serviços, a CONTRATADA deverá elaborar e encaminhar um plano de trabalho em até 3 dias úteis, a contar do primeiro dia útil após o dia em que houve a demanda, com a estimativa de horas necessárias, limitando, quando se tratar de atividades passíveis de mensuração de tempo, a no máximo a soma do quantitativo de horas previstos para cada atividade do catálogo, para a referida exigência, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.3. Acerca do que trata do item anterior a CONTRATADA deverá, após aprovação da equipe de fiscalização, realizar as devidas configurações na ferramenta de ITSM para fins de disponibilização de chamado customizado com as características do plano de trabalho apresentado, sem ônus para a CONTRATANTE.

9.3.11.4. Será considerado para atendimento dos níveis mínimos de serviço N3 os horários configurados na ferramenta de ITSM (conforme documento referenciado no item 6.2.64), cujos chamados poderão ser abertos pela CONTRATANTE, salvo as demandas provenientes de planos de trabalho, os quais constarão a estimativa de tempo.

9.3.11.5. INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - DISPONIBILIDADE

9.3.11.5.1. A medição de todas as disponibilidades de serviços destacados neste item dar-se-á mediante o seguinte cálculo:

$$IDMS = (100 - \frac{\{[THIM - (THEMP + THIC)] * 100\}}{THP})\%$$

9.3.11.5.2. O qual tem-se as seguintes variáveis:

9.3.11.5.2.1. IDMS – Índice de Disponibilidade Mensal;
9.3.11.5.2.2. THIM – Total de Horas Indisponíveis no Mês;
9.3.11.5.2.3. THP – Total de Horas no Período (total de dias do mês x total de horas do dia);
9.3.11.5.2.4. THEMP – Total de Horas Executadas em Manutenção Preventiva;
9.3.11.5.2.5. THIC – Total de Horas Indisponíveis que dependeram de Terceiros para restabelecimento.

9.3.11.5.3. As horas para mensuração das variáveis THEMP e THIC apenas serão consideradas quando possuírem a devida comprovação.

Infraestrutura de redes do MPMA

Descrição	Índice de disponibilidade para equipamentos e servidores físicos da rede do órgão que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Segurança	
Descrição	Índice de disponibilidade para serviços e equipamentos de perímetro e segurança. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções que dependeram de terceiros para restabelecimento, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Servidores Windows, Linux e demais aplicações	
Descrição	Índice de disponibilidade para os Servidores Windows, Linux, bem como aplicações e sistemas que não estejam descritos nas demais tabelas de indicadores. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ 99,50% DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Virtualização	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de virtualização. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Backup	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços e equipamentos de Backup. Toda a solução deverá permanecer disponível para uso, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento e medição serão realizados e extraídos por meio do módulo de gerenciamento da solução de backup da CONTRATANTE, atualmente o produto utilizado é o Dell EMC Networker Backup (hardware - Datadomain 6300).
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Solução de Storage	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de armazenamento, segurança e guarda de dados – Storage. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços de Banco de Dados	
Descrição	Índice de disponibilidade para os serviços de banco de dados. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,70%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,70% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

Serviços DevOps e ferramentas Corporativas	
Descrição	Índice de disponibilidade para Serviços de Containers, orquestração, Git, transição e versionamento entre ambientes de desenvolvimento, homologação, teste e produção. Deverão permanecer disponíveis e operacionais, descontadas as manutenções programadas e possíveis interrupções causadas por terceiros, em regime 24 X 7.
Instrumento de medição	O acompanhamento será feito por meio da Solução de Monitoramento dos Serviços de Infraestrutura de TIC ou qualquer outra que venha a ser implementada.
Meta	ÍNDICE DE ≥ **99,50%** DE DISPONIBILIDADE.
Glosa (sobre o valor mensal)	Entre 99,50% e 100%: Pagamento Integral. Cada 0,1% abaixo da meta implica na glosa de 1% sob o valor fixado na respectiva OS.

9.3.11.6. NOTIFICAÇÃO E REGISTRO DE INCIDENTES

9.3.11.6.1. Tem como objetivo medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes, por meio da equipe de monitoramento e controle do ambiente de TIC.

9.3.11.6.2. O objetivo é registrar e notificar as áreas responsáveis acerca das falhas e erros funcionais nos serviços corporativos, bem como comunicar aos Gestores dos serviços.

9.3.11.6.3. A notificação será feita por meio de lançamentos na ferramenta de gestão de incidentes e requisições de serviços ou por e-mail, contato telefônico e mensagem telefônica.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Notificação e Registro de Incidentes

Descrição	Medir o número de falhas na notificação ou reporte dos incidentes.

Medição	O acompanhamento será feito pela CONTRATANTE, mediante lançamentos na ferramenta de registro de incidentes e requisições de serviços. Em situações de interrupção ou demora no restabelecimento dos Serviços Críticos, a notificação deverá ocorrer em até 10 minutos. O registro deverá ser feito pela CONTRATADA e encaminhado aos Gestores para acompanhamento e Controle. A periodicidade de medição é mensal, do 1º ao último dia do mês.
Meta	Não serão admitidas falhas ou ausências de registro e comunicação de Incidentes ou paradas no ambiente de TIC. O Operador de NOC ou Analista responsável ou a ferramenta de automação e detecção de incidentes utilizada (Ex.: Zabbix, Dynatrace ou similar), terá o limite de até 10 (dez) minutos para realizar o procedimento na solução de monitoramento de "aceitar ou reconhecer" o alerta como Incidente ou Problema. Após esse procedimento, um Ticket deverá ser aberto automaticamente para a fila responsável pela atuação do referido serviço.
Glosa	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação até o limite de 3 ocorrências. 2% (dois por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada falha de notificação superior a 3, por mês.

9.3.11.7. CONTROLE E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS DE OPERAÇÃO ASSISTIDA

9.3.11.7.1. Tem como objetivo gerenciar a correta utilização das UP (Unidade de Projeto) dos serviços de operação assistida referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE;

9.3.11.7.2. Os fatores de tempo de entrega e produtos/serviços entregáveis deverão estar previstos na Ordem de Serviço;

9.3.11.7.3. Ao final de cada produto ou projeto desenvolvido, deverá ser emitido e apresentado "Relatório de Serviços de Operação Assistida", contendo o plano de arquitetura da solução entregue, descrição detalhada das atividades desenvolvidas com apuração dos serviços prestados para verificação e atesto pelo Fiscal do Contrato.

Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços – Serviços de Operação Assistida

Descrição	Tem como objetivo gerenciar a correta utilização de UP referente à pontualidade e qualidade na entrega dos serviços demandados pela CONTRATANTE.
Medição	Acompanhamento realizado pelo Fiscal do Contrato indicado pela CONTRATANTE, por meio de emissão de OS (ordem de serviços), com data de início e fim definidos e acordados entre as partes.
Meta	**100%** dos projetos entregues no prazo.

Glosa	1% (um por cento) do valor da OS de Operação Assis da para cada dia de atraso, até o limite de 10 (dez) dias corridos. Do 11º ao 20º dia, 2% (dois por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Do 21º ao 30º dia, 3% (três por cento) do valor da OS de Operação Assistida para cada dia de atraso. Acima de 30 (trinta) dias corridos, a OS será cancelada, sem ônus à CONTRATANTE, e a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 25% do valor da OS de Operação Assistida.

9.3.11.7.4. TERMOS DE SERVIÇO E QUALIDADE

9.3.11.7.4.1. Além dos indicadores das tabelas acima, serão aplicadas glosas em função do descumprimento dos Termos de Serviço e Qualidade definidos nas Tabelas abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês.

Procedimentos para o Grupo de Operação e Monitoramento da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de realizar, em até 4 horas úteis, carga de arquivos de dados para sistemas (Deploy), quando solicitado.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada 30 (trinta) minutos de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 2	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar testes de integridade por meio de acompanhamento das Rotinas de backup e realização de restore.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de recuperar restores solicitados dentro do tempo de retenção.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de emitir/apresentar, em até 20 horas úteis, relatório de desempenho de Monitoração, quando solicitado, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de efetuar o controle, estoque e substituição de fitas LTO na Tape Library e cofre de fitas	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 6	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de operação e monitoramento em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por plano de trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 7	Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2, e os horários relacionados a incidentes ocorridos em	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

		horários fora do expediente administrativo do item 5.2.2.		

Procedimentos para o Grupo de Sustentação da Infraestrutura

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de ligar/desligar servidores no Datacenter quando solicitado pela CONTRATANTE, conforme normas internas estabelecidas.	Por ocorrência	1% (um por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 2	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de revisar a documentação de desligamento e religação do CPD, atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 3	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de disponibilizar semanalmente atualizações de segurança para as estações de trabalho do MPMA.	Por ocorrência	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS por ocorrência
TSQ 4	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus esteja instalado nas estações de trabalhos e notebooks, com a política aplicada e reportando seus logs ao servidor de antivírus, a partir da análise de uma amostra de estações.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 5	Sustentação da Infraestrutura	Garantir que o software cliente de antivírus dos desktops esteja com as definições atualizadas com no máximo 3 (três) dias de defasagem para a definição mais atual do fabricante da ferramenta de antivírus.	97% das estações de trabalho	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada ponto percentual abaixo da meta
TSQ 6	Sustentação da Infraestrutura	Incluir ou alterar no sistema de diretório (AD), os dados do novo usuário de forma padronizada, conforme Roteiro de Cadastro e mediante solicitação da área responsável.	100% dos registros de cadastro de usuários padronizados	0,1% (um décimo por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada usuário registrado fora do padrão
TSQ 7	Sustentação da Infraestrutura	Configurar nos servidores de rede parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos e incluir o novo servidor nas ferramentas de monitoração e controle de	100% dos servidores configurados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada servidor fora do padrão

		desempenho.		
TSQ 8	Sustentação da Infraestrutura	Instalar, remover ou remanejar fisicamente de forma padronizada o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do CONTRATANTE.	100% dos servidores instalados corretamente	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na respectiva OS para cada equipamento instalado fora do padrão
TSQ 9	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 10	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação, revisão de regras e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução Firewall.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 11	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação de desempenho, consumo e bloqueios de acesso à Internet.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 12	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização do Storage.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 13	Sustentação da Infraestrutura	Avaliação detalhada das características de utilização da solução de Virtualização.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 14	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 15	Sustentação da Infraestrutura	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada

		de operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.		hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência

Procedimentos para o grupo de Administração de Banco de Dados

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Administração de Banco de Dados	Avaliação detalhada das características de utilização do Banco de Dados.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Administração de Banco de Dados	Concessão, revogação e revisão de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.	Apresentar relatório técnico a cada 90 (noventa) dias	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por cada dia de atraso na entrega
TSQ 3	Administração de Banco de Dados	Manter atualizado o desenho de Projeto Físico e Lógico dos Bancos de Dados instalados no MPMA.	Por ocorrência	0,5% (meio por cento) do valor fixado na respectiva OS por falha na execução do procedimento
TSQ 4	Administração de Banco de Dados	Deixar de elaborar e entregar plano de trabalho dos chamados de rotina N3 relativo aos serviços de sustentação da infraestrutura em até 3 dias úteis conforme item 8.3.11.2	Por Plano de Trabalho	0,1% (um décimo por cento) para cada para cada dia útil de atraso do valor fixado na respectiva OS para cada ocorrência
TSQ 5	Administração de Banco de Dados	Deixar de atender demandas previstas no item 8.3.11.2 relacionadas aos serviços de	Por Demanda	0,1% (um décimo por cento) para cada hora de atraso do valor fixado na respectiva OS para

		operação e monitoramento dentro da quantidade de horas estimadas, levando-se em conta o horário de atendimento definido no item 5.2.2 e os incidentes ocorridos em dias e horários fora do item 5.2.2.		cada ocorrência

Procedimentos para o Grupo Projetos de Operação Assistida

Nº	Grupo de Serviço	Descrição da Atividade	Meta/Referência	Glosa
TSQ 1	Projetos de Operação Assistida	Apresentação formal da Estimativa e Proposta Técnica.	Até 7 (sete) dias corridos após solicitação da CONTRATANTE	0,5% (meio por cento) do valor fixado na OS de Operação Assis da por cada dia de atraso na entrega
TSQ 2	Projetos de Operação Assistida	Início dos serviços, após emissão da Ordem de Serviços.	Até 3 (três) dias úteis	0,3% (três décimos por cento) do valor fixado na OS de Operação Assistida por cada dia de atraso

9.3.12. Sem prejuízo da plena aplicação do disposto neste item 8.3, o Relatório de Execução dos Serviços deverá ser entregue mensalmente, de forma a demonstrar o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos – NMSE.

9.4. INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

9.4.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 14.133/2021, a Contratada que:

9.4.1.1. Der causa à inexecução parcial do contrato;

9.4.1.2. Der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

9.4.1.3. Der causa à inexecução total do contrato;

9.4.1.4. Ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

9.4.1.5. Apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

9.4.1.6. Praticar ato fraudulento na execução do contrato;

9.4.1.7. Comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

9.4.1.8. Praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

9.4.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

9.4.2.1. **Advertência**, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.2. **Impedimento de licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.2 a 9.1.4 desta cláusula, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

9.4.2.3. **Declaração de inidoneidade para licitar e contratar**, quando praticadas as condutas descritas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 do subitem acima do Contrato, bem como nos subitens 9.1.2 a 9.1.4, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.2.4. **Multa:**

9.4.2.4.1. **Moratória** de 1% (um por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 30 (trinta) dias;

9.4.2.4.2. Moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso injustificado, até o máximo de 2% (dois por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

9.4.2.4.2.1. O atraso superior a 30(trinta) dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

9.4.2.4.3. **Compensatória,** para as infrações previstas nos subitens 9.1.5 a 9.1.8 de 5% a 15% do valor do contrato;

9.4.2.4.4. **Compensatória,** para a inexecução total do contrato prevista no subitem 9.1.3 de 20% a 30% do valor do contrato;

9.4.2.4.5. Para as infrações descritas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.4, a multa será de 15% a 20% do valor do Contrato.

9.4.3. A aplicação das sanções previstas neste contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4. Todas as sanções previstas neste contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.4.1. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.5.1. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

9.4.6. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

9.4.7. Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

9.4.7.1. A natureza e a gravidade da infração cometida;

9.4.7.2. As peculiaridades do caso concreto;

9.4.7.3. As circunstâncias agravantes ou atenuantes;

9.4.7.4. Os danos que dela provierem para o Contratante;

9.4.7.5. A implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4.8. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

9.4.9. A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Projeto Básico ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.10. O Contratante deverá, no prazo máximo 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

9.4.11. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

9.4.12. Os débitos do contratado para com a Procuradoria Geral de Justiça, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

9.5. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO

9.5.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o instrumento de medição de resultado (IMR), conforme previsto no subitem 9.3, a saber: Níveis Mínimos de Serviço Exigidos**.**

9.5.2. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

9.5.2.1. Não produzir os resultados acordados;

9.5.2.2. Deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou

9.5.2.3. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

9.5.3. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

9.5.4. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os critérios estabelecidos no item 8.2 intitulado: Mecanismos para Comparação e Controle de Bens e Serviços.

9.5.5. **RECEBIMENTO**

9.5.5.1. Os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 10 (dez) dias úteis, pelos fiscais técnico e administrativo, mediante termos detalhados, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico e administrativo. (Art. 140, I, a, da Lei nº 14.133 e Arts. 22, X e 23, X do Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.1.1. O prazo da disposição acima será contado do recebimento do relatório de serviços prestados, com a comprovação da prestação dos serviços a que se referem a parcela a ser paga.

9.5.5.2. O fiscal técnico do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter técnico. (Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.3. O fiscal administrativo do contrato realizará o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termo detalhado que comprove o cumprimento das exigências de caráter administrativo. (Art. 23, X, Decreto nº 11.246, de 2022)

9.5.5.4. O fiscal setorial do contrato, quando houver, realizará o recebimento provisório sob o ponto de vista técnico e administrativo.

9.5.5.5. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à contratada, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.

9.5.5.5.1. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do termo detalhado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último;

9.5.5.6. O Contratado fica obrigado a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou materiais empregados, cabendo à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.

9.5.5.7. A fiscalização não efetuará o ateste da última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório. (Art. 119 c/c art. 140 da Lei nº 14133, de 2021)

9.5.5.8. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.

9.5.5.9. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, sem prejuízo da aplicação das penalidades.

9.5.5.10. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o Termo Detalhado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.

9.5.5.11. Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recebimento provisório, por servidor ou comissão designada pela autoridade competente, após a verificação da qualidade e quantidade do serviço e consequente aceitação mediante termo detalhado, obedecendo aos seguintes procedimentos:

9.5.5.11.1. Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial, quando houver, no cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações, conforme regulamento (art. 21, VIII, Decreto nº 11.246, de 2022).

9.5.5.11.2. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à Contratada, por escrito, as respectivas correções;

9.5.5.11.3. Emitir Termo Detalhado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e

9.5.5.11.4. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

9.5.5.11.5. Enviar a documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização e gestão.

9.5.5.12. No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021, comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

9.5.5.13. Nenhum prazo de recebimento ocorrerá enquanto pendente a solução, pelo contratado, de inconsistências verificadas na execução do objeto ou no instrumento de cobrança.

9.5.5.14. O recebimento provisório ou definitivo não excluirá a responsabilidade civil pela solidez e pela segurança do serviço nem a responsabilidade ético-profissional pela perfeita execução do contrato.

9.5.6. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato.

Procedimentos de Teste e Inspeção

9.5.7. Serão adotados como procedimentos de teste e inspeção, para fins de elaboração dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, o disposto no item 8.7: Forma de Acompanhamento dos Serviços.

Procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

9.5.8. Nos casos de inadimplemento na execução do objeto, as ocorrências serão registradas pela contratante, conforme critérios estabelecidos neste Termo de Referência;

9.5.9. Nos termos do art. 19, inciso III da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos casos em que o contratado:

9.5.9.1. Não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou

9.5.9.2. Deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada

Liquidação

9.5.10. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período.

9.5.10.1. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.11. Para fins de liquidação, o setor competente deverá verificar se a nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente apresentado expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

9.5.11.1. O prazo de validade;

9.5.11.2. A data da emissão;

9.5.11.3. Os dados do contrato e do órgão contratante;

9.5.11.4. O período respectivo de execução do contrato;

9.5.11.5. O valor a pagar; e

9.5.11.6. Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

9.5.12. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

9.5.13. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021.

9.5.14. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas (INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 3, DE 26 DE ABRIL DE 2018).

9.5.15. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

9.5.16. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

9.5.17. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

9.5.18. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de Pagamento

9.5.19. O pagamento dar-se-á mensalmente, devendo o valor global ser dividido em 12 (doze) parcelas iguais e pago ao final de cada período de prestação de serviço, observando o cálculo apresentado no parágrafo 9.5.21. No último período de prestação de serviço, o pagamento referente à última parcela deverá observar, além dos NMSE, a efetiva realização da transferência de conhecimento descrita nos subitens 8.1.10, 7.3.9 e 7.2.49.

9.5.20. O pagamento será efetuado em até 10 (dez) dias úteis, contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior.

9.5.21. O valor mensal dos serviços prestados será calculado baseado nos resultados dos indicadores de nível de serviços alcançados pela CONTRATADA, descontando os valores eventualmente glosados pelo não atendimento das metas estabelecidas, conforme cálculo abaixo:

$$VMS = \frac{VTCA}{12} \text{ - Ajuste NMSE}$$

9.5.21.1. Onde:

9.5.21.1.1. VMS – Valor Mensal dos Serviços;

9.5.21.1.2. VTCA – Valor Total do Contrato Anual;

9.5.21.1.3. AJUSTE NMSE – Percentual de Redução a ser aplicado em razão do não atingimento dos NMSE.

9.5.22. Os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados quando a CONTRATADA atingir a meta exigida em todos os indicadores.

9.5.23. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigidos, ou caso seja necessária a alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

9.5.24. O pagamento será efetuado com a apresentação da(s) respectiva(s) Nota(s) Fiscal(is)/Fatura(s), uma vez que tenham sido cumpridos, no que couber, todos os critérios estabelecidos neste Termo de Referência, juntamente com os documentos de aceite.

9.5.25. As Notas Fiscais devem ser emitidas obrigatoriamente na forma eletrônica.

Forma de Pagamento

9.5.26. O pagamento será realizado por meio de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta correntes indicadas pelo contratado.

9.5.27. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

9.5.28. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

9.5.28.1. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

9.5.29. O contratado regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

9.6. **GARANTIA DA CONTRATAÇÃO**

9.6.1. A contratada prestará garantia de execução do contrato, nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, no valor correspondente a 3% (três por cento) do valor total do contrato, com validade durante toda a sua vigência e por, no mínimo, 90 (noventa) dias após o seu término.

9.6.2. A garantia poderá ser prestada, a critério da contratada, por qualquer das seguintes modalidades:

9.6.2.1. Caução em dinheiro;

9.6.2.2. Seguro garantia; ou

9.6.2.3. Fiança bancária.

9.6.3. A garantia deverá assegurar, independentemente da modalidade escolhida, o ressarcimento à Administração de:

9.6.3.1. Prejuízos decorrentes do inadimplemento total ou parcial das obrigações contratuais;

9.6.3.2. Multas e demais penalidades aplicadas à contratada;

9.6.3.3. Encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais inadimplidos em relação à execução do contrato.

9.6.4. No caso de prorrogação contratual ou alteração do valor contratual, a garantia deverá ser prorrogada ou ajustada proporcionalmente ao novo valor, em até 10 (dez) dias úteis a partir da notificação da Administração.

9.6.5. Caso a garantia seja acionada, total ou parcialmente, a contratada deverá recompor seu valor no mesmo prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da notificação.

9.6.6. A inadimplência no fornecimento da garantia ou na sua recomposição autoriza a rescisão contratual com fundamento no art. 137, inciso II, da Lei nº 14.133/2021, e aplicação das sanções cabíveis.

9.6.7. A extinção da garantia somente se dará mediante declaração expressa da Administração de que a contratada cumpriu integralmente suas obrigações contratuais, inclusive quanto às responsabilidades pós-vigência previstas no contrato.

9.6.8. A garantia prestada na forma de fiança bancária deverá conter cláusula de renúncia aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

9.6.9. No caso de seguro-garantia, o instrumento deverá prever expressamente a cobertura dos riscos mencionados nesta cláusula e os requisitos previstos nos arts. 96 e 97 da Lei nº 14.133/2021.

10. ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

10.1. Considerando a natureza emergencial da contratação, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133/2021, e tendo em vista que apenas uma empresa respondeu formalmente à solicitação de proposta comercial enviada a diversas empresas do setor, adota-se como valor da contratação o constante da proposta apresentada.

10.2. A proposta comercial apresentada, que se encontra anexada ao processo, prevê um valor total anual de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, com os seguintes componentes:

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 52.396,44	R$ 628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.927,59
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.594,79**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/ Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Central de Serviços: Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VALOR/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VALOR/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65

Valor Total da Contratação	**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

10.3. A vantajosidade da proposta está demonstrada por meio do Mapa Comparativo de Preços, que confronta os valores ofertados com os praticados em contratações similares por outros órgãos públicos Federais nos quais se observam valores superiores aos apresentados na proposta recebida.

10.4. Dessa forma, considera-se que o valor proposto atende ao princípio da economicidade e está compatível com os preços de mercado, nos termos do art. 23, §1º, I, da Lei nº 14.133/2021 e do art. 174, I, do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

11. CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

11.1. Considerando o contexto da contratação que será realizada e seus respectivos prazos de vigência contratual, elaborou-se Tabela de cronograma financeiro de desembolso com as fases de pagamento que ocorrerão durante a execução do contrato:

ID	Descrição	Prazo
1	Pagamento do serviço prestado (ID 1, 2 e 3 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado mensalmente, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.
2	Pagamento do serviço prestado (ID 4 - Tabela de Bens/Serviços, item 9.1 deste TR).	O pagamento será realizado sob demanda, em parcela única, de acordo com a prestação do serviço e atestado pelo Gestor e Fiscais do Contrato, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

12. DO REAJUSTE DE PREÇOS

12.1. O preço contratado será reajustado após o transcurso de 12 (doze) meses, contados da data de apresentação da proposta, nos termos do art. 107, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, mediante aplicação da variação do ICTI – Índice de Custos de Tecnologia da Informação, publicado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA).

12.2. Como se trata de contratação emergencial, o reajuste será considerado apenas em eventual novo procedimento contratual que suceda o presente, devendo o índice ser utilizado como referência na composição do novo preço proposto, conforme art. 105, §1º, da Lei nº 14.133/2021.

12.3. Caso o índice ICTI venha a ser extinto ou deixe de representar adequadamente os custos do setor, poderá ser substituído por outro índice oficial, mediante justificativa técnica da unidade demandante e aprovação da autoridade competente.

13. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR E FORMA DE FORNECIMENTO

13.1. FORMA DE ESCOLHA DO FORNECEDOR

13.1.1. O fornecedor será selecionado por meio de procedimento de contratação direta, com fundamento no art. 75, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, diante da caracterização de situação de emergência devidamente motivada, que exige pronta resposta da Administração Pública para evitar a interrupção de serviço público essencial e continuado, cujo contrato em vigor encontra-se em fase final e sem possibilidade de prorrogação, em razão da recusa da atual contratada em manter as condições pactuadas e da ausência de tempo hábil para a realização de novo certame licitatório.

13.1.2. A contratação tem por objeto a prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), indispensáveis à manutenção das atividades institucionais do Ministério Público do Estado do Maranhão, especialmente no que se refere à operação da Central de Serviços (Service Desk), ao suporte técnico e ao monitoramento da infraestrutura em regime 24x7.

13.1.3. A escolha do fornecedor será precedida de análise técnica e econômica, que comprove a vantajosidade da proposta, a exequibilidade dos preços e a capacidade da empresa em executar o objeto nos termos deste Termo de Referência, conforme os arts. 72, 73, 74 e 79 da Lei nº 14.133/2021.

13.2. **FORMA DE FORNECIMENTO**

13.2.1. A forma de fornecimento dos serviços se dará por meio de prestação contínua e mensal, conforme condições técnicas e operacionais detalhadas neste Termo de Referência, abrangendo atendimento remoto e presencial, monitoramento 24x7 e operação da Central de Serviços de TIC.

13.2.2. A contratação emergencial será formalizada por instrumento contratual com vigência de até 12 (doze) meses, nos termos do art. 105 da Lei nº 14.133/2021, sendo vedada a prorrogação contratual, salvo nova caracterização de situação emergencial superveniente e justificativa formal.

13.3. **DOS DOCUMENTOS EXIGIDOS DO FORNECEDOR**

13.3.1. Para fins de instrução da contratação direta, deverão ser apresentados:

13.3.1.1. Comprovação de regularidade fiscal e trabalhista;

13.3.1.2. Comprovação de aptidão técnica, por meio de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que evidenciem a execução de serviços similares em escopo, complexidade e volume, compatíveis com os descritos neste Termo de Referência;

13.3.1.3. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

13.3.1.4. Proposta comercial detalhada e compatível com os preços praticados no mercado;

13.3.1.5. Declaração formal do fornecedor de que tomou conhecimento integral das condições, exigências e peculiaridades operacionais para a execução dos serviços contratados, conforme definido neste Termo de Referência.

13.3.2. As exigências documentais deverão observar o disposto nos arts. 72 a 74 da Lei nº 14.133/2021.

13.4. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

13.4.1. A CONTRATADA deverá assumir integralmente, perante a Administração, todas as responsabilidades dos eventuais desdobramentos técnicos, administrativos, cíveis e penais relativos à execução do objeto, de forma que a subcontratação, em qualquer uma de suas formas ou modalidades, é vedada.

13.4.2. Caso haja subcontratação sem prévia autorização da Administração, estará configurada infração contratual nos termos do art. 92 da Lei nº 14.133/2021, sujeitando a contratada às sanções previstas.

13.4.3. Conforme disposição do Tribunal de Contas da União - TCU, considera-se fraude licitatória a subcontratação em limite superior ao que dispõe o Acórdão nº 1.626/2010 – Plenário (Relator: ministro Valmir Campelo; Processo TC nº 025.230/2009-4), bem como

falta de capacidade técnica para a prestação dos serviços almejados, vide Acórdão nº 799/2019 – Plenário (Relator: ministro Walton Alencar; Processo TC nº 006.732/2011-9):

13.4.3.1. "(...) A subcontratação em patamar superior ao permitido contratualmente, à revelia do contratante e por preços significavamente inferiores aos fixados no instrumento pactuado com a Administração Pública, desnatura as condições estabelecidas no procedimento licitatório, caracterizando fraude à licitação."

13.5. **DAS VEDAÇÕES DE PARTICIPAÇÃO**

13.5.1. Não será admitida nesta licitação a participação de:

13.5.1.1. Empresas reunidas em consórcio, independentemente de sua forma de constituição, considerando que a presente contratação não comporta divisão de escopo ou multiplicidade de competências que justifiquem tal formação, conforme orientação do TCU (Acórdão nº 1.453/2009 – Plenário);

13.5.1.2. Empresas que estejam com falência declarada, sob concurso de credores, em dissolução ou em liquidação; e,

13.5.1.3. Empresas que estejam com o direito suspenso de licitar e contratar com o MPMA ou que tenham sido declaradas inidôneas por órgão da administração pública, bem como tenham sido descredenciadas do Sistema de Cadastro de Fornecedores - SICAF;

13.5.1.4. Sociedades cooperativas, em vistas da não adequação do objeto ao que dispõe o artigo 10º da Instrução Normativa nº 5/2017, da súmula nº 281 do TCU e Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara.

13.5.1.4.1. Súmula nº 281, TCU: "É vedada a participação de cooperativas em licitação quando, pela natureza do serviço ou pelo modo como é usualmente executado no mercado em geral, houver necessidade de subordinação jurídica entre o obreiro e o contratado, bem como de pessoalidade e habitualidade"

13.5.1.4.2. Acórdão nº 975/2005-Segunda Câmara: "Defina, quando da realização de licitações para contratação de mão-de-obra terceirizável, a forma pela qual o labor será executado com supedâneo em contratações anteriores. Se ficar patente que essas atividades ocorrem, no mais das vezes, na presença do vínculo de subordinação entre o trabalhador e o fornecedor de serviços, deve o edital ser expresso (e fundamentado) quanto a esse ponto, o que autorizará a vedação à participação de cooperativas de trabalho, ou de mão-de-obra, de acordo com o entendimento firmado no Acórdão nº 1815/2003 - Plenário - TCU."

13.5.2. É vedada a contratação, de acordo com o art. 5º do Decreto 9.507/18, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que tenham relação de parentesco com:

13.5.2.1. Detentor de cargo em comissão ou função de confiança que atue na área responsável pela demanda ou pela contratação; ou,

13.5.2.2. Autoridade hierarquicamente superior no âmbito de cada órgão ou entidade.

14. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

14.1. O presente Termo de Referência segue elaborado e aprovado pela Equipe de Planejamento da Contratação.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Helves Pericles Nogueira e Silva	Daniela Nascimento Montelo Thiago Nunes de Sousa José da Silva Lucena Ricardo Augusto Martins Coelho Alan Robert da Silva Ribeiro Francisco Teixeira Filho Leonardo Dorneles Figueiredo Silva Diego Walisson Pereira Camara Santos	Patrícia Cristina Marques Correa

	Antonio Alfredo Pires Oliveira	
	Coordenador da CMTI	
	Nayana Santos Martins Neiva Sobral	

ANEXO I: CATÁLOGO DE SERVIÇOS

Os itens descritos neste catálogo não são taxativos, podendo ocorrer alterações mediante acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, por conta da evolução natural de serviços de tecnologia:

Área de Atividade	Atividades/Tarefas
Gerenciamento de Periféricos	Instalação e configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Configuração de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Movimentação de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Substituição de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).

	Controle de entrada e saída de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Manutenção preventiva de periféricos (monitor, mouse, teclado, webcam, cabos, pen drive, hd externo, nobreak, estabilizadores, transformadores, impressoras, scanners, etc.).
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar periféricos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar periféricos em estado de inservível.
Reparo em nobreaks, estabilizadores, transformadores, impressoras (laser, plotter, térmica, cartão), scanners, totem, datashow, monitores e notebooks	Realizar reparo físico ou troca de componentes eletrônicos
	Verificação e conserto de placas lógicas
	Realizar conserto em fonte de alimentação
	Verificação e troca de fusível
	Troca de lâmpada de projetor (datashow)
	Testes, limpeza e troca de consumível
	Conserto de telas
	Elaborar lista de postagens, acondicionar e etiquetar equipamentos para envio ao usuário.
	Elaborar Laudo Técnico ao identificar equipamentos em estado de inservível.
Gerenciamento de Estações de Trabalho (Desktop)	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em estações de trabalho, como: detecção, limpeza e remoção.
	instalação e Configuração de Estações de Trabalho.

	Configuração e formatação de Estações de Trabalho.
	Remanejamento de Estações de Trabalho.
	Inventariar Estações de Trabalho.
	Substituição de Estações de Trabalho.
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho.
	Configuração do IP em estação de trabalho.
	Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em estação de trabalho, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Troca de baterias CMOS
	Análise e correção de erros na utilização dos softwares de uso corporativo.
	Acompanhamento de garantia em equipamentos (estações de trabalho, impressoras multifuncionais, scanners, projetores etc.), incluindo a abertura do chamado, o acompanhamento, o escalonamento e a devolução do equipamento ao local de origem, quando aplicável, por equipamento.
Gerenciamento de Notebook/Ultrabook	Verificação preventiva ou corretiva de ameaças em Notebooks, tais como: detecção, limpeza e remoção.
	Instalação, Configuração, formatação, reinstalação, remanejamento, inventariação, movimentação, substituição de Notebook .
	Configuração de perfil de usuário em Notebook (E-mail, impressoras e senha).
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para Notebooks.

	Configuração de IP em Notebooks.
	Inclusão ou remoção de Notebook ao domínio.
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em Notebook, quando autorizado pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.
	Análise e correção de erros na utilização dos Softwares de uso corporativo.
Gerenciamento de Software de uso corporativo	Instalação, configuração, reinstalação, manutenção e atualização de softwares de uso corporativo.
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de mercado de uso corporativo.
	Solução de dúvidas sobre softwares e sistemas de mercado de uso corporativo.
Gerenciamento de Estações de Videoconferência ou webconferência	Instalação, configuração, reinstalação, solução de problemas, movimentação, substituição de estações de áudio e videoconferência.
	Configuração e solução de problemas de sessões de videoconferência e Webconferência.
	Manutenção preventiva de estações de áudio e videoconferência.
	Desligar equipamento de Videoconferência.
	Ligar equipamento de Videoconferência.
	Desligar equipamento de Webconferência.
	Ligar equipamento de Webconferência.
	Teste de Videoconferência.
	Teste de Webconferência.

	Acompanhamento de videoconferência, auditório, sala de crise e/ou sala de monitoramento, eventos institucionais diversos, salas de reunião, salas de aula (ESMP) quando necessário.
Gerenciamento de Projetor de Multimídia	Instalação de projetor multimídia, em razão de mudança de local ou realização de evento, incluindo a desinstalação, reinstalação, configuração e o transporte físico nas dependências do CONTRATANTE.
Gerenciamento de Soluções de Streaming de vídeo e de áudio conferência	Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência.
	Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência.
	Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência .
Backup e recuperação de dados	Realizar backup de arquivos e dados nas estações de trabalho / notebooks dos usuários em mídias, servidores, dispositivos de armazenamento, unidade de rede.
	Restaurar backups de arquivos e dados em estações de trabalho/notebook.
	Recuperar dados de caixas de E-mail e arquivos em estações de trabalho/notebook.
Gerenciamento de Contas e Perfis de Acesso	Criação, exclusão, movimentação e manutenção em contas de usuários, e-mails e máquinas nos servidores de autenticação, por usuário.
	Bloqueio, desbloqueio, troca de senha, mudança de grupo (UO) e manutenção de conta de usuário cadastrado no AD, por usuário.
	Concessão de permissões em diretórios de rede e e-mails institucionais, por usuário.
	Alteração/reinicialização de senha de e-mail, por usuário.
	Modificação do perfil de acesso a Internet , por usuário.

	Criação de conta em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Alteração de perfil de acesso em sistemas de mercado de uso corporativo, por usuário.
	Instalação de Tokens ou nuvem (certificado em nuvem) e Certificados, por usuário.
	Configuração de recursos de rede no perfil do usuário (proxy, IP, unidades de rede, impressoras etc.).
Esclarecimentos de Dúvidas	Utilização de serviços computacionais em geral.
	Operação e uso de Sistemas Operacionais (Windows e Linux).
	Apoio aos usuários no acesso aos softwares de mercado de uso corporativo.
	Apoio aos usuários no acesso a serviços de rede.
	Apoio quanto ao uso dos sistemas críticos da Instituição: SIMP, DIGIDOC, GESP.
Eventos e Reuniões	Apoio técnico para acompanhamento em tempo integral, quando necessário ou solicitado, em reuniões e eventos, incluindo a montagem , configuração, transporte de equipamentos , dúvidas e auxílio técnico a respeito dos recursos de TI utilizados.
	Relatar problema com videoconferência, computador, projetor e periféricos em sala de reunião.
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório, sala de aula (ESMP) e sala administrativa.
Gerenciamento de Dispositivos móveis	Dar suporte técnico presencial aos usuários de dispositivo móvel (smartphone, tablet e outros) corporativo, incluindo a configuração para acesso a recursos da rede do CONTRATANTE.
Serviço de Atendimento Proativo	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Apoio da utilização de ferramentas de suíte de escritório.

	Otimizar de forma proativa os serviços de suporte técnico (1o e 2o nível).
Serviços audiovisuais	Ligar equipamentos do auditório.
	Configurar equipamento totem (com apresentação de conteúdos audiovisuais)
	Desligar equipamentos do auditório.
Impressão/Digitalização e outros periféricos	Instalar, configurar, e remover impressora do computador do usuário.
	Relatar problemas com equipamentos e periféricos.
	Relatar problema com impressora.
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Operação e Monitoramento da Infraestrutura	Monitorar todos os ativos de TIC em regime 24x7, incluindo os que constam nos data centers e salas de apoio, salas de rack de pavimentos, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais e sistema de controle de acesso físico.
	Monitoramento da rede local dos edifícios do MPMA, rede sem fio, e também, as interconexões de redes (MPMA - Rede de Dados); dentre outras que sejam implementadas.
	Detectar eventos de Infraestrutura de TIC.
	Acompanhar manutenção nas instalações dos data centers.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Registrar incidentes de infraestrutura de TIC.
	Acionar gestores de serviços em caso de incidentes graves.

	Acionar por e-mail ou telefone o fabricante ou provedor de serviço da solução em garantia ou suporte técnico em caso de falha.
	Acompanhar Visitantes e Terceiros no Acesso às Instalações de TIC.
	Acompanhamento, controle, guarda e organização de Fitas LTO.
	Efetuar troca de Fita LTO na Tape Library.
	Monitorar tempo máximo para restauração de cópias.
	Monitorar, via painéis, pelos Módulos de Gerenciamento de Aplicações - Dynatrace versao 6.5 ou superior, o desempenho e disponibilidade de aplicações críticas para o MPMA.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Otimizar de forma proativa os serviços de monitoramento (NOC)
Grupo de Serviço	**Atividades/Tarefas**
Sustentação da Infraestrutura Grupo de Serviço Administração de Banco de Dados Relacionais e Não-Relacionais	Desligar e religar os equipamentos nos Data Centers/CPD
	Instalação Física de Servidor Windows.
	Instalação Virtual de Servidor Windows.
	Instalação Física de Servidor Linux.
	Instalação Virtual de Servidor Linux.
	Executar serviços de formatação de servidores.
	Instalar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Instalação ferramentas corporativas.
	Configuração de acessos de usuários a aplicativos corporativos.

	Gerenciar atualizações de estações de trabalho na console do servidor WSUS.
	Realizar a instalação dos certificados digitais.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar certificados digitais.
	Solicitar certificados digitais ao gestor ou fiscais quando os mesmos estiverem vencendo.
	Verificar e Configurar CA (Autoridade Certificadora).
	Adicionar e remover servidores físicos nos clusters - VmWare.
	Criar / excluir máquinas virtuais.
	Criar Virtual Switch nos clusters VmWare
	Importar e exportar máquinas virtuais
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers da solução de virtualização - VmWare.
	Verificar e configurar máquinas virtuais.
	Verificar e configurar servidores físicos da solução de virtualização - VmWare.
	Criar NATs.
	Criar regras de acesso de usuários a servidores, servidores a servidores, servidores a usuários.
	Criar e Liberar acesso via VPN.
	Configurar Cliente VPN em máquina de usuários
	Excluir regras, objetos e NATs.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de firewall.
	Gerenciar desempenho dos Firewalls.
	Gerenciar regras/objetos.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores firewall.
	Executar serviços de manutenção preventiva - Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es do Firewall.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos firewalls.
	Monitorar tráfego.
	Monitorar e Criar Backup dos firewalls.
	Publicar Hosts Internos / DMZ e Serviços do MPMA.
	Instalar e manutenir programas, patches e drives dos servidores antivírus.
	Executar serviços de instalação remota de cliente de antivírus.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es na console central do antivírus.
	Monitorar logs da solução de antivírus.
	Monitorar agentes do antivírus das estações de trabalho.
	Monitorar vacinas.
	Monitorar serviços de gerência do antivírus.
	Configurar políticas de acesso à internet.
	Configurar privilégios de acesso à internet.
	Configurar regras de acesso (ACL's) em switches, Access Points Wireless stand alone, controladoras virtuais e físicas de Access Points Wireless e em roteadores.
	Configurar e monitorar Cluster do serviço de web proxy.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço de Internet.
	Monitorar disco, CPU, memória e rede dos servidores de proxy.

	Instalar e manutenir programas, patches e drivers dos servidores proxy/filtro de conteúdo web.
	Executar serviços de manutenção preventiva Atualização/Remanejamento/Instalações/Upgrade/Configuraçõ es.
	Monitorar bloqueios e acessos de internet.
	Monitorar desempenho de acesso à internet.
	Configuração de ativos de rede.
	Instalar componentes de hardware e acessórios.
	Instalar interface de rede.
	Controlar e verificar acessos das permissões de acesso ao servidor.
	Criar conta de domínio para computadores.
	Criar conta de domínio para serviço.
	Criar conta de domínio para usuários.
	Criar conta de domínio para usuários corporativos.
	Criar conta em servidores para serviços locais.
	Criar Group Policy.
	Criar Grupos.
	Criar OUs.
	Executar serviços de filtro de computadores e usuários inativos.
	Gerar relatórios / documentos técnicos do serviço.
	Instalar Domain Controllers.
	Instalar domínio.
	Manutenir conta de domínio para computadores.

	Manutenir Group Policy.
	Manutenir Grupos de usuários.
	Manutenir OUs.
	Manutenir conta de domínio para serviço.
	Manutenir conta de servidores para serviços locais.
	Manutenir contas de usuários.
	Manutenir contas de usuários corporativos.
	Remover conta de domínio e de e-mail.
	Remover contas de usuários desabilitados.
	Sincronizar Domain Controllers.
	Aplicar procedimentos necessários a garantia da segurança sobre os recursos de correio eletrônico.
	Executar serviços de arquivamento de Mailbox.
	Avaliar e implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Cadastrar/Liberar IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Checar logs dos serviços do Correio Eletrônico.
	Configurar conector SMTP.
	Configurar política de limite de armazenamento das Mailbox Stores.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Criar contato Externo de E-mail.
	Criar Mailbox.
	Criar ou Excluir grupo de e-mail (lista de distribuição).

	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Executar serviços de edição (adicionar ou remover) de usuários pertencentes a um grupo de e-mail (lista de distribuição).
	Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Gerenciar permissões de Relay de E-mail.
	Executar serviços de Importação e Exportação de Mailbox.
	Instalar e configurar serviço de correio eletrónico do MPMA.
	Instalar, configurar e monitorar componentes do serviço de correio eletronico (Webmail, SMTP, POP3 e IMAP).
	Executar serviços de limpeza dos Mailbox Stores (Execução do Cleanup Agent).
	Monitorar Fila de Transporte de Mensagens.
	Configurar Propriedades da Mailbox.
	Desabilitar, Remover e Reconectar Mailbox.
	Recuperar Mailbox.
	Executar serviços de redirecionamento de e-mail de uma conta interna para outra conta de e-mail interna ou externa.
	Remover IP no servidor SMTP para relay (retransmissão) de mensagens.
	Manutenção de caixa de e-mail.
	Permissão em caixa de e-mail departamental.
	Tratamento de mensagens não solicitadas (spam).
	Incluir/remover mapeamento IP Interno -> IP Externo
	Incluir/remover escopo do DHCP e registros no DNS.

	Incluir/remover reservas de IP no DHCP.
	Alterar configurações do serviço de DNS interno.
	Manutenção de compartilhamentos no storage.
	Manutenção de compartilhamentos em servidor Windows.
	Instalação/remoção de equipamentos de rede.
	Instalação de novos equipamentos ou remanejamentos dentro ou entre CPD's (data centers).
	Manutenção e configuração de ferramentas de segurança.
	Manutenção preventiva dos servidores.
	Configuração e testes de Chaveamento de Clusters.
	Atualização automática de softwares para os servidores.
	Alterar compartilhamento NFS (Linux).
	Atualizar sistema operacional, firmware, patches, drivers e programas.
	Configurar compartilhamento NFS em máquina Linux-Unix.
	Configurar parâmetros de Kernel.
	Criar repositório de atualizações de sistemas operacionais Linux.
	Criar compartilhamento NFS (Linux).
	Deletar compartilhamento NFS (Linux).
	Configurar capacidade do storage.
	Configurar consoles de gerenciamento do storage.
	Configurar LUN mapping e binding.
	Configurar party groups, volumes CVS, volumes LUSE, LUN Security, alocação de LUN par Host Group.

	Configurar protocolos para NAS (CIFS e NFS).
	Configurar protocolos para SAN (FCP e iSCSI).
	Configurar RAID.
	Configurar software de gerenciamento de volumes.
	Configurar Logical Volume Management.
	Configurar serviços de snapshot , replicação, clones e ou cópias de volumes.
	Configurar e implantar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Criar snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Criar volume iSCSI para adicionar host.
	Criar e remover pastas/diretórios.
	Definir convenções de nomenclatura de arquivos, hierarquia e localização.
	Definir filesystems, seus tipos, names, mount points e montagem automática.
	Definir serviços de snapshot, replicação, clones e/ou cópias de volumes.
	Definir volumes a serem criados, com especificação de nome, tamanho e parâmetros das LUNs a ser utilizada.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de diminuição de espaço em volume.
	Executar serviços de eliminação de volume iSCSI.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Instalar e manutenir programas, patches e drivers nos Storages.

	Planejar e elaborar políticas para armazenamento, retenção, formato, tamanho e acesso.
	Deletar Snapshot de Volume ou Compartilhamento.
	Executar serviços de Backup de FileSystems - scheduled, manual backup, user backup.
	Executar os procedimentos de verificar backups realizados.
	Executar procedimentos de restore de dados.
	Verificar e revisar os agendamentos de backups dos servidores.
	Verificar e configurar parâmetros necessários na Unidade Física de Fita (tape library).
	Manutenção do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Atualização e Revisão de políticas do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão do sistema de backup e restore de Servidores e Serviços Corporativos.
	Revisão de Política de Antivírus.
	Manutenção de Antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Análise e acompanhamento de escaneamento do antivírus nas estações de trabalho (desktops e notebooks).
	Manutenção de Antivírus nos servidores.
	Manutenção dos serviços de acesso remoto.
	Acompanhamento de vulnerabilidades no ambiente de Infraestrutura.
	Administração do ambiente virtualizado.
	Análise de desempenho e recomendação de práticas para o ambiente virtualizado.

	Criar/deletar snaphost de Volume ou Compartilhamento.
	Recuperar arquivos de compartilhamentos.
	Verificar dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, interfaces, dentre outros.
	Verificar logs.
	Monitorar e Gerenciar performance do website do MPMA.
	Configurar Equipamentos Wireless.
	Monitorar Sinais dos Access Point .
	Prestar suporte às Configurações de Rede aos Serviços de Telefonia VoIP.
	Habilitar/Desabilitar Portas.
	Habilitar/Desabilitar Netflow .
	Editar Tag de Portas em equipamentos de rede.
	Criar/Verificar Backup das Configurações dos Equipamentos.
	Adicionar/Remover portas de Vlans.
	Movimentar Servidores de Rede.
	Movimentar Racks.
	Gerar relatórios/documentos técnicos do serviço.
	Documentar Utilização de Portas dos Ativos de Rede.
	Conectar Equipamentos à Rede.
	Acompanhar a manutenção das instalações do Data Center.
	Instalação, atualização e configuração dos componentes da ferramenta de monitoramento.
	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) de Hosts, Itens, Grupos de Hosts, Triggers, Ações e Serviços de TI.

	Administração (Criar/ Excluir/Alterar) e Customização de Templates específicos.
	Cálculo de disponibilidade.
	Abrir chamados junto às empresas contratadas para atendimento aos incidentes.
	Acompanhar os serviços de garantia fornecidos pelos fabricantes.
	Acompanhar os serviços de manutenção e suporte técnico prestados por empresas contratadas.
	Resolução dos chamados de suporte a usuários do MPMA.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Incluir/remover documentação na WIKI.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Configurar e atualizar sistema de Robô de Backup.
	Instalar Robô de Backup.
	Configurar robô de backup.
	Montar servidor de backup.
	Instalar servidor de backup.
	Configurar servidor de backup. Realizar teste periódico de backup
	Configurar servidor linux (IP, DNS, Rota, entre outros).
	Instalação de novo servidor virtual.

	Realizar mudança de VLAN vSphere.
	Conversão de servidores físicos para virtual (P2V).
	Conversão de servidores virtual para virtual (V2V).
	Configuração de sistema operacional windows.
	Instalar, configurar e atualizar windows server.
	Configurar arquivo de conexão (Datasource).
	Configurar Módulos.
	Configurar scripts de execução.
	Configurar serviço Bind .
	Configurar serviço de Rede.
	Configurar serviço OpenLDAP.
	Configurar serviço Poftpd.
	Configurar serviço Samba.
	Configurar SSL.
	Configurar VirtualHost.
	Configurar zona direta.
	Configurar zona reversa.
	Configurar ajustes de segurança no Bind (Ex: chroot).
	Configurar ajustes de segurança no FTP.
	Instalar Apache.
	Instalar Bind.
	Instalar Java.
	Instalar Jboss.

	Instalar módulos do Apache.
	Instalar módulos do Jboss.
	Instalar módulos do Tomcat.
	Instalar OpenLDAP.
	Instalar ProFTPD.
	Instalar SAMBA Server.
	Instalar Serviço de Rede.
	Instalar servidor Linux com serviços de rede OpenLDAP.
	Instalar Tomcat.
	Indexar datastore no ambiente virtual (Montagem).
	Backup e Restore de snapshots.
	Expansão de recursos de máquina virtual (disco, memória e processador).
	Restaurar imagem de máquina virtual.
	Instalação de clone de máquina virtual.
	Realizar resize de ambiente Virtual.
	Gerar relatório de rightsize das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar/Atualizar vCenter e demais softwares de virtualização.
	Gerar e configurar a emissão de relatórios de desempenho das máquinas virtuais.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de DNS Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de Email Relay/Server.

	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de FTP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de LDAP Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços de SAMBA Server.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Apache/Nginx e PHP.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Jboss.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Liferay.
	Instalar/Configurar servidor Linux com serviços WEB Tomcat.
	Instalação de pré-requisitos para softwares de terceiros.
	Instalar e configurar serviço de DHCP.
	Instalar e configurar serviço de RADIUS.
	Instalar e configurar serviço de emissão de certificados internos (CAs).
	Instalar e configurar serviço de DNS.
	Instalar/Configurar/atualizar serviços e aplicações em infraestrutura de containers docker.
	Instalar/Configurar/atualizar orquestrador de containers (Cattle, Swarm, Kubernetes, Rancher, ReadHat openshift, etc).
	Instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail.
	Criação de redes virtuais no ambiente vCenter.
	Instalar e configurar serviço de diretório (Active Directory).
	Movimentação de Lâminas.
	Relatório Estatístico de servidor.
	Desmontagem física de Robô de Backup.

	Montagem física de servidor de backup.
	Desligar, religar e realizar montagem e desmontagem física de equipamentos de rede.
	Instalar equipamentos de rede.
	Criação e/ou configuração de VLAN e parâmetros de interface de rede.
	Remoção de Switches de um Rack.
	Remoção de equipamentos de armazenamento.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários inativos a mais de 90 dias.
	Disponibilizar licenças do Google Workspace dos usuários que nunca logaram.
	Fornecer relatórios de auditoria sobre fluxo e transações de mensagens de correio eletrônico.
	Realizar varredura de portas.
	Realização de relatório de ambiente de armazenamento.
	Realização de relatório de ambiente virtualizado.
	Relatório estatístico de site.
	Relatório estatístico de servidor.
	Relatório específico da infraestrutura de rede do MPMA.
	Relatório específico Firewall.
	Relatório específico antivírus.
	Relatório de ambiente físico.
	Realizar consultas e inventário - área backup.
	Relatórios estatísticos - área de backup.
	Serviço de transporte de mídia de backup.

	Adicionar usuário a um grupo.
	Conceder permissão para grupo a recurso específico.
	Instalação de Agente de Backup-Windows.
	Instalar agente para teste de conexão.
	Instalar, remover e/ou atualizar ferramenta de virtualizaião no S.O.
	Instalação de Agente de Backup - BO SQLServer.
	Instalação de ferramenta para multipath.
	Instalação de Agente de Backup - Linux.
	Instalação local de Agentes de ferramentas corporativas.
	Instalar pasta num compartilhamento existente.
	Instalar pasta num compartilhamento existente restringindo permissões de acesso.
	Compartilhamento de discos CIFS/NFS.
	Conexao de HOST a SAN.
	Expandir disco LVM.
	Criação de disco CIFS/NFS.
	Criação de disco FCoE.
	Criação de disco iSCSI.
	Criação de disco VMDK.
	Criação e configuração de discos rígidos.
	Windows - Criação de zonas no DNS.
	Windows - Instalar escopo DHCP para uma nova rede.
	Windows - Instalar uma nova zona DNS integrada ao AD.

	BKP - Atualização de Drives de Robô de Backup.
	Atualização de Drives.
	Zoneamento SAN.
	Configurar comunicação SAN entre nós.
	Instalar, Remover e/ou alterar GPO.
	Desligamento do ambiente de armazenamento.
	Desligamento do ambiente virtualizado.
	Desligamento do ambiente físico.
	Análise de desempenho de Ambiente.
	Implementar e configurar intervalo da checagem automática dos parâmetros de forma a obter o menor tempo possível entre as checagens sem comprometer, excessivamente, a performance do equipamento monitorado.
	Realizar Simulação de uso (interno e external, benchmarking, balanceamento de carga e virtualização).
	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores windows.
	Análise detalhada dos Updates a serem instalados nos servidores Linux.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da plataforma ITSM adotada.
	Realizar a detecção e resolução de problema no funcionamento da infraestrutura das aplicações - Produção.
	Operação da solução de ITSM adotada em ambiente de produção.
	Avaliação e melhoria continua dos processos.

	Excluir plano de recuperação de desastres.
	Instalar plano de recuperação de desastres.
	Acompanhar terceiros e visitantes.
	Analisar o ambiente e os processos em execução.
	Prover serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Extrair logs do sistema de segurança.
	Apoio técnico nos processo de aquisição de bens e contratação de serviços de TI.
	Suporte ao escritório de projeto (PMO), quando solicitado.
	Gerenciamento de ativos de TI.
	Elaboração de plano de trabalho.
	Desativar monitoração de hosts.
	Configurar monitoração de serviços.
	Desativar monitoração de serviços.
	Configurar monitoração de serviços.
	Instalar ou ajustar script, dashboard de monitoração de host ou serviço.
	Acrescentar diretório na rotina de backup.
	Alterar diretório na rotina de backup.
	Acrescentar e remover VM na rotina de backup.
	Alterar janela de backup.
	Alterar retenção da política de backup em disco.
	Alterar retenção da política de backup em fita.
	Migração de caixa de correio.

	Instalar as deny lists e allow list institucionais.
	Implementar componente de auditoria no Google GSuite.
	Implementar melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico.
	Alterar balanceamento de carga.
	Alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Alterar configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Alterar regra de NAT.
	Alterar regra de ACL.
	Alterar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Alterar rota estática nos ativos de rede.
	Alterar usuário em ativo de rede.
	Alterar PBR (Policy Based Routing).
	Configuração de Interface de Switch .
	Configurar Access Point.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Instalar regra de tratamento do WIFI.
	Instalar usuário em ativo de rede.
	Desativar balanceamento de carga.
	Desativar certificado SSL/ TLSem ativo de rede.
	Desativar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Desativar PBR (Policy Based Routing).
	Desativar regra ACL.

	Desativar regra de NAT.
	Desativar regras de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Desativar usuário em ativo de rede.
	Desinstalar licença em ativo de rede.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de rede.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP , NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de rede.
	Excluir regra de NAT.
	Excluir regra de proxy-reverse no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de rede.
	Excluir rota estática nos ativos de rede.
	Excluir usuario em ativo de rede.
	Excluir PBR (Policy Based Routing).
	Excluir regra de ACL.
	Instalar licença em ativo de rede.
	Realizar backup manual em ativo de rede.
	Configurar/alterar certificado SSL/TLS em ativo de rede,ativo de segurança e servidores.
	Alterar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Alterar regra de filtro URL e Aplicação.
	Alterar regra de firewall.
	Alterar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.

	Alterar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Alterar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Alterar usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover balanceamento de carga.
	Remover certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Remover configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Remover configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Remover registro no Domain Name (DNS) externo.
	Remover regra de filtro URL e Aplicação.
	Remover regra de Firewall.
	Remover regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Desativar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Desativar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Desativar usuário em ativo de segurança da informação.
	Desativar licença em ativo de segurança da informação.
	Excluir balanceamento de carga.
	Excluir certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Excluir configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Excluir configuração interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.

	Excluir registro no Domain Name (DNS) externo.
	Excluir regra de filtro URL e Aplicação.
	Excluir regra de firewall.
	Excluir regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Excluir rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Excluir rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Excluir usuário em ativo de segurança da informação.
	Instalar agente Antivírus.
	Instalar certificado SSL/TLS em ativo de segurança.
	Instalar licença em ativo de segurança da informação.
	Realizar backup manual em ativo de segurança da informação.
	Alterar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de tratamento do antivírus.
	Instalar usuário em ativo de seguraniça da informação.
	Configurar job de aplicações no jenkins.
	Configurar job de execução de serviços no crontab.
	Configurar job de execução de serviços SNMP.
	Implantar serviço web em servidor de produção.
	Instalar e configurar agente de backup em hosts linux.
	Instalar e configurar agente de monitoração em hosts linux.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de homologação.
	Efetuar deploy em ambiente de homologação.
	Implementar e configurar os aplicativos de conferência web.

	Realizar a instalação e configuração das ferramentas de colaboração.
	Alterar configuração genérica (SNMP , SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Alterar VPN site-to-client.
	Alterar VPN site-to-site.
	Instalar configurações Switch de acesso.
	Instalar regra de balanceamento de carga.
	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de rede.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de rede.
	Instalar parâmetros de rede wireless.
	Instalar PBR.
	Instalar regra de ACL.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de rede.
	Instalar rota estática nos ativos de rede.
	Desativar VPN site-to-client .
	Desativar VPN site-to-site.
	Excluir VPN site-to-client.
	Excluir VPN site-to-site.
	Alterar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar balanceamento de carga.

	Instalar configuração genérica (SNMP, SMTP, NTP, LDAP) em ativo de segurança da informação.
	Instalar configuração de interface IP de rede nos ativos de segurança da informação.
	Instalar regra de filtro URL e Aplicação.
	Instalar regra de firewall.
	Instalar regra de NAT.
	Instalar regras de proxy-reverso no balanceamento de carga.
	Instalar rota dinâmica nos ativos de segurança da informação.
	Instalar rota estática nos ativos de segurança da informação.
	Instalar, remover, atualizar ferramenta de virtualização no vCenter.
	Remover servidor da ferramenta de virtualização - vCenter.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em chassi CMC.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em lâmina servidor.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Realizar a instalação e configuração a servidores de e-mail.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em controladores de armazenamento.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos em gavetas de armazenamento.
	Atualização de firmware de switches.
	Instalar, remover, atualizar patches e complementos de virtualização em host vSphere.
	Efetuar backup do fonte da aplicação.

	Efetuar deploy em ambiente de produção.
	Efetuar restart de serviço em ambiente de produção.
	Realizar cópia e restauração de arquivos em ambientes distintos.
	Aplicar correção de erros BugFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de sergurança HotFix em ambiente de desenvolvimento.
	Aplicar patches de segurança HotFix em ambiente de homologação.
	Desenvolver script voltado a rede do ambiente operacional.
	Desenvolver script voltado a segurança do ambiente operacional.
	Implantar serviço web em servidor de homologação.
	Realizar cópia de dados para legado.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de Homologação.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de homologação.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de Desenvolvimento.
	Efetuar remoção de softwares em ambiente de homologação.
	Instalar VPN site-to-client.
	Instalar VPN site-to-site.
	Atualização de firmware do sistema operacional.

	Alterar serviço web em servidor de produção.
	Remover serviço web em servidor de produção.
	Atualização de ambiente (aplicar correção de erros BugFix, patches e atualizar pacotes).
	Efetuar atualização de Sistema Operacional em ambiente de produção.
	Efetuar instalação de softwares em ambiente de produção.
	Atualização preventiva de servidores windows.
	Instalar e configurar serviço em ambiente de produção.
	Instalar, configurar, atualizar software Power BI e QlikSense.
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática para Power BI e QlikSense.
	Solicitar acesso a fonte de dados para configuração de Power BI e QlikSense.
	Implementar, operar, administrar e participar de grupo de serviço para implantação de projetos DevOps.
	Instalar/ativar/habilitar impressora em servidor de impressão.
	Desinstalar/desativar/desabilitar impressora em servidor de impressão.
	Sustentar servidor de impressão.
	Operar serviços de nuvem.
	Configuração e operação de serviço de Content Distribution Network (CON)
	Otimizar de forma proativa os serviços de infraestrutura de redes
	Otimizar de forma proativa os serviços de segurança de TIC
	Otimizar de forma proativa o ambiente linux e aplicações

	Otimizar de forma proativa o ambiente windows e aplicações
	Otimizar de forma proativa os serviços de virtualização
	Otimizar de forma proativa os serviços de backup
	Otimizar de forma proativa os serviços de armazenamento de dados
	Otimizar de forma proativa os serviços relativos as ferramentas corporativas
	Instalar, configurar e operar ferramenta Privileged Identity
	Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de contêineres, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem
	Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura tradicional, hiperconvergente e em nuvem
	Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, openshift, entre outras.
	Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados
	Instalar, configurar, atualizar, criar cluster do software elasticsearch
	Administrar, configurar, manutenir, operar e otimizar soluções elasticsearch
	Atividades/Tarefas
	Acompanhar indicadores dos níveis de serviços de Banco de Dados.
	Responder quanto a disponibilidade do banco de dados.
	Instalar, Configurar e Manutenir SGDB e subcomponentes.

	Levantar políticas de crescimento.
	Levantar detalhadamente infraestrutura de armazenamento.
	Levantar detalhadamente características de utilização do Banco de Dados pela aplicação.
	Levantar e analisar pré-requisitos de software e hardware
	Planejar criação, com definição de parametrização ideal, de acordo com as melhores práticas definidas pelo fabricante.
	Carregar Dados de Arquivos de Usuário.
	Clonar Banco de Dados.
	Exportar para Arquivos de Exportação.
	Importar dados do Banco de Dados.
	Importar de Arquivos de Exportação.
	Monitorar Jobs de Exportação e Importação.
	Ampliar o ambiente de alta disponibilidade de Banco de Dados.
	Criar, instalar e Configurar Banco de Dados em Ambiente de Alta Disponibilidade.
	Especificar parâmetros e configurações necessárias aos Sistemas Operacionais para instalação do banco de dados.
	Executar Testes de failover (tolerância a falhas).
	Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução.
	Coletar estatísticas dos objetos do banco de dados.
	Coletar workload para testes de desempenho.

	Especificar métricas de performance para aplicações.
	Executar melhorias propostas, quando estas apontam para alterações na configuração do SGBD ou no projeto físico do BD.
	Gerar relatórios de desempenho.
	Identificar contenções, relacionadas a infraestrutura, que possam inibir a escalabilidade dos sistemas.
	Identificar instruções SQL e processos com alto consumo de recursos de memória.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de CPU.
	Identificar instruções SQL e processos com consumo excessivo de recursos de 1/0 (leituras físicas e lógicas).
	Identificar problemas de concorrência relacionados ao projeto físico dos BD que possam inibir o desempenho do sistema.
	Monitorar performance do banco de dados e aplicação de correções.
	Acompanhar processos em produção: jobs, backups , replicação, produção de sistemas.
	Ajustar a estrutura do banco de dados.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts de backup e operacionalização.
	Executar atividade de consultoria no desenvolvimento de scripts para inicialização, encerramento do banco de dados e ferramentas.
	Criar e programar jobs e rotinas para automatização de processos nos bancos de dados.

	Executar backup's ou restores eventuais, lógicos e físicos.
	Gerenciar os arquivos de logs.
	Planejar, criar e gerenciar ambiente de replicação de dados entre bancos.
	Aplicar scripts para alterações necessárias no banco de dados para a produção de novas versões de aplicações.
	Configurar necessidades específicas do banco de dados para atender a produção.
	Criar e gerenciar tablespaces e datafiles.
	Criação, alteração e exclusão de objetos de bancos de dados.
	Proceder o encerramento de sessões de usuários conforme solicitações.
	Particionar Tabelas e índices.
	Aplicar novos releases do banco de dados.
	Planejar migração dos SGDBs para novas versões ou produtos.
	Aplicar requisitos de segurança nos bancos de dados.
	Auditar as alterações suspeitas feitas nos bancos de dados de produção.
	Auditar o banco de dados.
	Promover a concessão e revogação de privilégios de acesso aos bancos de dados e seus objetos.
	Processar a consulta e aplicação de patches corretivos do banco de dados.
	Criar e Gerenciar as contas de usuários, roles e profiles.

	Especificar métricas de segurança necessárias ao banco de dados.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Elaborar/revisar manuais.
	Elaborar/revisar notas técnicas.
	Elaborar/revisar procedimentos operacionais.
	Participar de eventos, workshops e cursos de repasse de conhecimento.
	Elaborar/revisar guias de procedimentos.
	Instalar servidor de banco de dados.
	Configurar migração de base de dados.
	Backup e Restore de banco de dados.
	Instalar e executar scripts de banco de dados.
	Realizar backup de base de dados.
	Realizar restore de base de dados.
	Instalar relatório de informações de dados.
	Serviço de atendimento proativo ao usuário.
	Instalar usuário de banco de dados.
	Permissão em objeto de banco de dados.
	Criação e monitoramento de tarefas agendadas
	Realização de teste periódico dos backups do banco de dados

	Otimizar de forma proativa os serviços relativos a bancos de dados
	Correção e reaplicação de Jobs

Tarefas e atividades: Continuação.

Tarefa/Atividade
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar
Banco de Dados - Acesso: Criar/Bloquear/Remover/Alterar/Auditar - MPMA
Banco de Dados - Acompanhamento Técnico - MPMA
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário
Banco de Dados - Adicionar permissão à usuário - MPMA
Banco de Dados - Administração Archives/Datafiles/Script/Tablespace/Arquivos
Alteração da conta de e-mail - mudar nome/alias - MPMA
Analisar Debug/LOGs/Scripts
Analisar Debug/LOGs/Scripts - MPMA
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir
Antivírus (Segurança) - Administração ETP: Verificar Conformidade/Atualização/Incluir/Excluir - MPMA
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Antivírus (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Antivírus (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha

Antivírus (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Antivírus (Segurança) - Proatividade
Antivírus (Segurança) - Proatividade - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Executar varredura
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação Infectado - MPMA
Antivírus (Segurança) - Servidor/Estação - Analisar/Liberar falsos positivos
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Aplicativo MPMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Acompanhar Serviços Internos: Fiscalização/Processos/ Acopanhar Gestores - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos
Atividades Internas (Segurança) - Dúvidas/Esclarecimentos - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios
Atividades Internas (Segurança) - Elaborar Relatório/Documentação/Parecer Técnico/Análisar Relatórios - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Participar de Reuniões - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Prospectar Novas Tecnologias/Estudos de Caso - MPMA
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar
Atividades Internas (Segurança) - Relatórios: Gerar/Analisar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Infraestrutura) - Acesso e Políticas Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia

Ativos (Infraestrutura) - Acompanhar atendimento garantia - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts
Ativos (Infraestrutura) - Análise e Diagnóstico LOGs/Relatórios/Scripts - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Ativos (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar
Ativos (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade
Ativos (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir
Ativos (Infraestrutura) - S.O./FIRMWARE Criar/Alterar/Atualizar/Excluir - MPMA
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física
Ativos (Infraestrutura) - Trocar componentes/ Instalação Física - MPMA
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
Ativos (Segurança) - Acesso e Políticas: Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar - MPMA
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...)
Ativos (Segurança) - Analisar Eventos de Segurança (IPS, Firewall, Proxy...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...)
Ativos (Segurança) - Análise de Eventos de Disponibilidade (MRTG, NTOP...) - MPMA
Ativos (Segurança) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar
Ativos (Segurança) - Apache Vhost/Redirect: Criar/Alterar - MPMA
Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar

Ativos (Segurança) - Cloud Compartilhar/Alterar/Excluir/Atualizar - MPMA
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir
Ativos (Segurança) - Controle de Banda: Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção
Ativos (Segurança) - Detecção de intrusão/invasão/infecção - MPMA
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar
Ativos (Segurança) - Inventário Incluir/Atualizar/Excluir/Administrar - MPMA
Ativos (Segurança) - Monitorar
Ativos (Segurança) - Monitorar - MPMA
Ativos (Segurança) - Proatividade - MPMA
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras
Ativos (Segurança) - Revisão de Regras - MPMA
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear
Ativos (Segurança) - URL/Redes/IPS/Portas: Liberar/Bloquear - MPMA
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações
Ativos (Segurança) - Verificar Atualizações - MPMA
Atualizar Dados da Unidade Ministerial
Backup (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Backup (Segurança) - Criar/Restaurar/Acompanhar
Backup (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup (Segurança) - Proatividade
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Backup/Restore: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA

Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar
Backup: Analisar/Criar/Restore/Sincronizar - MPMA
Backup/Restore: Reaplicação de Jobs
Backup/Restore: Correção de Jobs
BOLETIM INTERNO - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil - MPMA
BOLETIM INTERNO - Erro na publicação de documentos - MPMA
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Cadastro de Usuário/Alteração de Perfil
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Erro na publicação de documentos
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
BOLETIM INTERNO (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Cadastro de Visitantes (Recepção)(Sistemas) - Sistema lento/indisponível-MPMA
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre
Compartilhamento (Rede) - Arquivo de rede não abre - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível
Compartilhamento (Rede) - Compartilhamento inacessível - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas
Compartilhamento (Rede) - Compartilhar arquivos/pastas - MPMA
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores
Compartilhamento (Rede) - Criar diretórios compartilhados em servidores - MPMA
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Dispositivos Internos: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir

Computador (Manutenção) - Memória/HD/Placa de Rede: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir
Computador (Manutenção) - Placa Mãe: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Computador não liga/travando/reiniciando - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Erro/falha em softwares/aplicativo - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação do Office Professional Plus 2016 - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalação/configuração de software - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar/movimentar computador/monitor - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Licença expirou - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Monitor não liga/com falha - MPMA

Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Verificar Vírus/Malware - MPMA
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando
Computador/Monitor (Posto de Trabalho Informatizado) - Windows lento/travando - MPMA
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Consulta a Processos (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão
Corregedoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Corregedoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
CPL (Sistemas) - Alterar permissão
CPL (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
CPL (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Criação de grupos de segurança
Criação de grupos de segurança - MPMA
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning
Criar/Executar Ambiente/Base/Objetos/Patchs/Hotfix/Script/Tunning - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Alarme Acompanhar/Analisar - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Manutenção - MPMA
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades
Datacenter/Sala Cofre (Infraestrutura) - Proatividades - MPMA

Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão
Diário Eletrônico (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona
Diário Eletrônico (Sistemas) - Busca textual não funciona - MPMA
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Diário Eletrônico (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Atualização de matrícula
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de assunto - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário
DIGIDOC (Sistemas) - Cadastro de usuário - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Conceder permissão - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema
DIGIDOC (Sistemas) - Dúvidas operacionais: uso do sistema - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
DIGIDOC (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Exclusão de Assunto/Modelo de Documento - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login)
DIGIDOC (Sistemas) - Indisponibilidade de acesso (falha no login) - MPMA
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
DIGIDOC (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Disponibilizar Gravação - MPMA

E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito
E-mail (Segurança) - Análise de E-mail suspeito - MPMA
E-mail (Segurança) - Antispam: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir Regras
E-mail (Segurança) - Compartilhar E-mail
E-mail (Segurança) - Contas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir/Liberar
E-mail (Segurança) - Liberação/Bloqueio
E-mail (Segurança) - Listas: Criar/Alterar/Bloquear/Excluir
Emissão de Relatórios de e-mail institucional - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Envio de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Estabilizador: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Monitor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Troca de bateria - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Nobreak: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Pedido de equipamento novo: Atender/Responder
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Projetor: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir
Equipamentos (Manutenção) - Scanner: Verificar/Reparar/Substituir - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de empréstimo de equipamento

Equipamentos (Manutenção) - Solicitação de Notebook Dell (usado)
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos
Equipamentos (Manutenção) - Substituição de equipamentos - MPMA
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar
Equipamentos (Manutenção) - Ultrabook / Notebook: Verificar/Reparar - MPMA
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão
eVoto (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
eVoto (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Fixar IP de impressora
Fixar IP de impressora - MPMA
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia
Garantia (Manutenção) - Abrir chamado junto ao Fornecedor/Garantia - MPMA
Gerenciamento de listas - criar/incluir/excluir membros e permissões - MPMA
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão
GESP (Sistemas) - Conceder/alterar permissão - MPMA
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação
GESP (Sistemas) - Não consigo finalizar operação - MPMA
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
GESP (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Erro no email institucional: Enviar/Receber/Anexar/Login - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Gmail: Criar grupo/email institucional - MPMA

Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Google Drive: Sem acesso a compartilhamento/arquivos não sincronizam - MPMA
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria
Gmail - Email Institucional/Google Drive (Gsuite) - Redefinição de senha de email setorial ou de promotoria/procuradoria - MPMA
Gmail: Suporte ao e-mail institucional
Gmail: Suporte ao e-mail institucional - MPMA
Google Drive: Instalação do Google File Stream para compartilhamento/sincronização de arquivos
Hangouts (Gsuite) - Perda de conexão - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora/Scanner com erro/falha - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Impressora: Substituir Tonner - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Digitalização com falha ou ilegível - MPMA
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar
Impressora/Scanner (Posto de Trabalho Informatizado) - Scanner: Instalar/Configurar - MPMA

Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fonte: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Fusor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna
Impressoras (Manutenção) - Limpeza interna - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir
Impressoras (Manutenção) - Rolo Pressor: Reparar/Substituir - MPMA
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar
Impressoras (Manutenção) - Tonner/Cartucho: Trocar/Instalar - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente
Internet (Internet/Intranet) - Internet lenta/intermitente - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível
Internet (Internet/Intranet) - Página da Web bloqueada/inacessível - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet
Internet (Internet/Intranet) - Sem acesso à Internet - MPMA
Internet (Internet/Intranet) - Transferir link de dados para outra localidade
Intranet (Internet/Intranet) - Inclusão/Alteração em Portal Setorial
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente
Intranet (Internet/Intranet) - Intranet lenta/intermitente - MPMA
Intranet (Internet/Intranet) - Sem acesso aos Serviços para Membros
Liberação de serviços
Liberação de serviços - MPMA

Liberação de sites/serviços
Liberação de sites/serviços - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula
Login/senha (Usuário Institucional) - Atualizar cadastro com nova matrícula - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário
Login/senha (Usuário Institucional) - Criar login e senha de acesso para usuário - MPMA
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha
Login/senha (Usuário Institucional) - Redefinição de senha - MPMA
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado
Login/senha (Usuário Terceirizado) - Criar login e senha de acesso para terceirizado - MPMA
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL
Monitorar: Processamento/Tablespace/Backup/SQL - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Instalar nobreak/estabilizador/transformador - MPMA
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona
Nobreak/Estabilizador (Posto de Trabalho Informatizado) - Nobreak/estabilizador/transformador não funciona - MPMA
NOC.ZABBIX.CRITICO
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha
Operação: Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/ Falha - MPMA
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão
Ouvidoria (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Ouvidoria (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Gravação de Certificado Digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Headset não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Mouse/teclado não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token não reconhece o certificado digital - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Token: Instalar/Configurar - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam não funciona - MPMA
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar
Periféricos (Posto de Trabalho Informatizado) - Webcam: Instalar/configurar - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Plataforma CAMINHOS - CORREGEDORIA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Erro no batimento do ponto - MPMA

Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Instalar/configurar sistema de ponto eletrônico - MPMA
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona
Ponto Eletrônico (Sistemas) - Leitor biométrico não funciona - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão
Portais Setoriais (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Portais Setoriais (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Alterar permissão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão
Portal institucional (mpma.mp.br) - Criar nova página/sessão - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria
Portal institucional (mpma.mp.br) - Incluir/Atualizar matéria - MPMA
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível
Portal institucional (mpma.mp.br) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Proatividade
Proatividade - MPMA
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio
Rede Local/Sem Fio (Rede) - Acesso à rede sem fio - MPMA
Relatório: Analisar
Relatório: Analisar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico

Serviços de Rede (Infraestrutura) - Ativação de ponto lógico - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...)
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar (dns, AD, ftp...) - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Manutenção de AD Migração/Configurar/Alterar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Políticas: Criar/Alterar/Excluir/Aplicar - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir
Serviços de Rede (Infraestrutura) - Usuários e Grupos (Serviços) - Criar/Alterar/Excluir - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - A.S.: Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Configurar: A.S./Datasource - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Deploy - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha -

MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Servidor de Aplicação (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
SIMP (Sistemas) - Alteração de lotação de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Cadastro de Usuário - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento
SIMP (Sistemas) - Erro na assinatura do documento - MPMA
SIMP (Sistemas) - Erro na movimentação/distribuição - MPMA
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem
SIMP (Sistemas) - Etiquetas: Salteando/impressão fora da margem - MPMA
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar
SIMP (Sistemas) - Impressora de Etiquetas: Instalar/Configurar/Compartilhar - MPMA
SIMP (Sistemas) - Permissão de coordenador para repasse de protocolo - MPMA
SIMP (Sistemas) - SIMP lento/indisponível - MPMA
SIMP (Sistemas) - Substituição: Promotor/Procurador - MPMA
SIMP (Sistemas) - Tabelas Taxonômicas: Inclusão/Alteração - MPMA
SIMP (Sistemas) - Uso do Sistema: Dúvidas Operacionais - MPMA
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SIMP Mobile (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de execução de mandados - SISMAND (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão
Sistema de Portarias (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA

Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria
Sistema de Portarias (Sistemas) - Incluir/Atualizar modelo de portaria - MPMA
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
Sistema de Portarias (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Instalar/Configurar - MPMA
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa
Sistemas Antigos - Protocolo, RH, Dist. Processos, Sispad, Scp, Sismand, Adiantamento (Sistemas) - Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - PJE: Não consigo logar no sistema - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Cadastro de usuário setorial - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Erro/Não executa - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Instalar - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos
Sistemas externos - PJE, SIGEP (Sistemas) - SIGEP: Nome de usuário ou senha incorretos - MPMA

Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE Eleitoral: Cadastro de usuário - MPMA
Sistemas externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - PJE: Cadastro de usuário
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Cadastro de usuário (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Externos - PJE, SIGEP, SEEU (Sistemas) - SEEU: Habilitar/Desabilitar em núcleo de atuação (MEMBRO) - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Atualizar/Configurar/Alterar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Licenciar Windows/Redhat
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade
Sistemas Operacionais - Servidores (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Backup: Realizar/Restaurar - MPMA
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Instalar/Configurar/Formatar/Corrigir/Atualizar - MPMA

Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover
Sistemas Operacionais (Manutenção) - Programas: Instalar/Configurar/Alterar/Remover - MPMA
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão
SOMA (Sistemas) - Alterar permissão - MPMA
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível
SOMA (Sistemas) - Sistema lento/indisponível - MPMA
SPAM/Vírus - Mensagem suspeita - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Storage (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Storage (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Monitorar
Storage (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Proatividade
Storage (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - SAN/NAS Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar
Storage (Infraestrutura) - Volume/RAID: Criar/Excluir/Alterar/Configurar - MPMA
Suporte técnico - MPMA
Transmissão de Licitação CPL - MPMA
Videoconferência - Acompanhamento Técnico

Videoconferência - Disponibilizar Gravação
Videoconferência - Suporte técnico
Videoconferência - Transmissão de Licitação - CPL
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade
Virtualização (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Capacidade/Disponibilidade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - ESX/ESXi Instalar/Configurar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Virtualização (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar
Virtualização (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade
Virtualização (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar
Virtualização (Infraestrutura) - S.O. Instalar/Atualizar - MPMA
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot
Virtualização (Infraestrutura) - VM Criar/Excluir/Alterar/Configurar/Exportar/Importar/Migrar/Clonar/Snapshot - MPMA
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN
VPN (Segurança) - Ajustes de Rotas para Cliente VPN - MPMA
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar
VPN (Segurança) - Criar/Alterar/Atualizar/Excluir/Revogar-MPMA
VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha

VPN (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
VPN (Segurança) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade
Wireless (Infraestrutura) - Análise LOGs/Desempenho/Disponibilidade - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - AP: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller
Wireless (Infraestrutura) - Backup e Restore - Controller - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar
Wireless (Infraestrutura) - Controller: Instalar/Configurar/Alterar/Atualizar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar
Wireless (Infraestrutura) - Monitorar - MPMA
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade
Wireless (Infraestrutura) - Proatividade - MPMA
z_Queda de Ligação
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover
Zabbix (Segurança) - Agente: Instalar/Configurar/Atualizar/Remover - MPMA
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados
Zabbix (Segurança) - Emitir relatórios consolidados - MPMA
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha
Zabbix (Segurança) - Indisponibilidade/Problemas/Lentidão/Erro/Falha - MPMA
Zabbix (Segurança) - Proatividade

Zabbix (Segurança) - Proatividade - MPMA
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar
Zabbix (Segurança) - Script/Item/Comando/Usuario/Criar/Atualizar/Excluir/Analisar - MPMA

ANEXO II: MODELO DE TERMO DE ENCERRAMENTO DE CONTRATO

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO	
NÚMERO DO CONTRATO:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Por este instrumento, as partes acima idenficadas resolvem registrar o encerramento do contrato em epígrafe e ressaltar o que segue:

O contrato está sendo encerrado por motivo de <motivo>.

As partes concedem-se mutuamente plena, geral, irrestrita e irrevogável quitação de todas as obrigações diretas e indiretas decorrentes deste contrato, não restando mais nada a reclamar de parte a parte. Não estão abrangidas pela quitação ora lançada e podem ser objeto de exigência ou responsabilização, mesmo após o encerramento do vínculo contratual:

- As obrigações relacionadas a processos iniciados de penalização contratual;
- As garantias sobre bens e serviços entregues ou prestados, tanto legais quanto convencionais;
- A reclamação de qualquer tipo sobre defeitos ocultos nos produtos ou serviços entregues ou prestados.
- <inserir pendências, se houverem>

E assim tendo lido e concordado com todos seus termos, firmam as partes o presente instrumento, em duas vias iguais, para que surta seus efeitos jurídicos.

DE ACORDO	
CONTRATANTE Gestor do Contrato	CONTRATADA Preposto
<Nome> MPMA:	<Nome> Matrícula:

ANEXO III: MODELO DE TERMO DE COMPROMISSO

O Ministério Público do Estado do Maranhão, sediado na Av. Prof. Carlos Cunha, nº 3261, Calhau, CEP: 65076-820, São Luis - Maranhão, CNPJ n.° 05.483.912/0001-85 doravante denominado CONTRATANTE, e, de

outro lado, a _____, sediada na _____, CNPJ n.°_____, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º_____, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE; Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18/11/2011 e os Decretos 7.724, de 16/05/2012 e 7.845, de 14/11/12, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

Informação Sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes;

Cláusula Quarta – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido

notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

Cláusula Quinta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – A CONTRATADA permanecerá como fiel depositária das informações reveladas pela CONTRATANTE em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e costas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Idenficar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Sexta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

Cláusula Sétima – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo e/ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº.8.666/93.

Cláusula Oitava – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá renovação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, será incorporado a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Nona – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro de São Luis/MA, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 2021.

De Acordo,

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ Gestor do Contrato	_____ Preposto
TESTEMUNHAS	
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ função	_____ função

ANEXO IV: MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA
Contrato N°:

Objeto:			
Gestor do Contrato:			Matrícula:
CONTRATANTE:			
CONTRATADA:			CNPJ:
Preposto da CONTRATADA:		RG: CPF:	Email: Telefone:

Por este instrumento, o funcionário abaixo-assinado declara ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na CONTRATANTE.

_____

(Local e data)

Ciência

FUNCIONÁRIO DA CONTRATADA
_____ **xxxx** RG: CPF:

Modelo 02 - Elaborado pela Coordenadoria de Assuntos Estratégicos e de Inteligência (CAEI)

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)

Eu, **XXXXXX**, <cargo na CONTRATADA>, Colaborador(a) da Empresa <empresa contratada>, contratada para prestação de serviços ao MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO MARANHÃO, objeto do Contrato n. xx/xxxx, brasileiro, CPF: xxxxx, RG: xxxxx, filho de xxxxx, endereço: xxxx, perante o Ministério Público do Estado Maranhão, declaro ter ciência inequívoca do conjunto de medidas destinadas **a assegurar o tratamento da informação classificada e a salvaguarda de informações sensíveis ou sigilosas, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da instituição e das investigações que nela se realizem**, nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, do Decreto n° 7.724, de 16 de maio de 2012, e nos artigos constantes na SEÇÃO VIII, do Decreto n° 7.845, 14 de novembro de 2012 e do Artigo 9º, § 1 da Resolução n° 156/2016 CNMP.

Desta forma, me comprometo a:

a) preservar e não divulgar as informações classificadas ou com restrição de acesso de que tenha conhecimento, conforme credenciamento e de acordo com a legislação vigente;

b) ter responsabilidade em relação aos procedimentos de segurança repassados pelo Ministério Público do Maranhão, garantindo o sigilo, a inviolabilidade, a integridade, a autenticidade e disponibilidade da informação classificada ou com restrição de acesso;

c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito;
d) não copiar ou reproduzir, exceto se autorizado, por qualquer meio ou modo informações classificadas ou com restrição de acesso; e
e) adotar procedimentos de segurança adequados, no âmbito das atividades sob meu controle, para a manutenção do sigilo das informações classificadas ou com restrição de acesso e das áreas e instalações que, por sua utilização ou finalidade, demandarem proteção.
E por estar de acordo com o presente Termo, o assino.

_____
(local e data)

_____
XXXXXXX (CPF: XXXXXXX)

ANEXO V: DECLARAÇÃO DE VEDAÇÃO DE NEPOTISMO

PROCESSO Nº

Data:

Horário:

Local:

(Empresa_____,CNPJ..nº_____ sediada à (endereço completo), _____ declara para os devidos fins que:

a) tem conhecimento do Decreto n.º 7.203 de 4 de Junho de 2010 que dispõe sobre a vedação do neposmo no âmbito da administração pública federal;

b) em cumprimento ao Decreto 7.203 de 04 de junho de 2010, não contrata e não contratará, durante toda a vigência do contrato, familiar de agente público que exerça cargo em comissão ou função de confiança e que preste serviço nesta endade;

c) considera "familiar" o cônjuge, o companheiro ou parente em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o terceiro grau.

.....

(local e data)

.....

(Assinatura do representante legal)

ANEXO VI: MODELO DE PROPOSTA DE PREÇO

(Em papel timbrado da licitante)

Ao

MPMA – Ministério Público do Estado do Maranhão

Procuradoria-Geral de Justiça do Estado do Maranhão - PGJMA

SÃO LUIS - MA

REF: PREGÃO ELETRÔNICO Nº XXX-XXXX

Contratação de Central de Serviços (Service Desk) com suporte técnico (remoto e presencial), monitoramento tecnológico em regime 24x7, atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC do Ministério Público do Estado do Maranhão pelo período de 12 meses, de acordo com as boas práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), normativos de segurança da família ISO/IEC 27.000, e demais especificações técnicas, bem como as de níveis mínimos de serviço, incluindo serviços de Operação Assistida (sob demanda) previstas em Termo de Referência. Segue a proposta para execução dos serviços:

Lote	ID	Bens/Serviços	Tipo de Serviço	Métrica	Quantidade Anual	Valor Unitário Estimado	Valor Total Estimado
1	1	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento remoto N1 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	Contínuo /Mensal	Mês	12		
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda	Unidade de Projeto - UP	Sob Demanda	5.306		
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)							
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)							

Valor Total Global por extenso: R$

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no Termo de Referência.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do termo de referência, bem como os custos operacionais, ou seja, aqueles diretamente relacionados à execução do contrato.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio ao órgão.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ:

d) Endereço:

e) Tel:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart.ldent nº:

V. E-mail:

VI. Telefone para contato:

São Luis, _____ de _____ de _____.

Atenciosamente,

[Assinatura do representante legal do proponente] [Empresa Proponente]

ANEXO VIII: MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO				
ORDEM DE SERVIÇO No:				
SERVIÇO:				
CONTRATO Nº:				
CONTRATADA:				
FISCAL REQUISITANTE:				
EMAIL:			**TELEFONE:**	
ESPECIFICAÇÕES DOS PRODUTOS / SERVIÇOS E VOLUMES ESTIMADOS				
ID	**CÓDIGO**	**DESCRIÇÃO**	**NMSE**	**VALOR TOTAL ESTIMADO**
TOTAL				
REGRAS DE CRONOGRAMA DE ENTREGA E NMSE				
INÍCIO DO PRAZO DE EXECUÇÃO		**FIM DO PRAZO DE EXECUÇÃO**		**PRAZO MÁXIMO DESTA OS**
APROVAÇÃO				
CONTRATANTE			**CONTRATADA**	

GESTOR DO CONTRATO	PREPOSTO - CPF:

ANEXO IX: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

IDENTIFICAÇÃO	
Contrato Número:	
Número da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa nº 01 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que os serviços (ou bens), relacionados acima foram executados e atendidos até esta data e serão objetos de avaliação quanto à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definivo destes serviços (ou bens) ocorrerá em até 5 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência correspondente ao Contrato supracitado.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	**Nº DIGIDOC**
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

DE ACORDO
Fiscal Técnico do Contrato

_____ Nome Matrícula

ANEXO X: MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

IDENTIFICAÇÃO	
CONTRATO NÚMERO:	
NÚMERO DA OS:	
OBJETO:	
CONTRATANTE:	
CONTRATADA:	

Senhores Gestores,

Conforme as condições de recebimento constantes no Contrato nº _____ apresento a conclusão das atividades descritas na Ordem de Serviço acima.

As entregas objeto deste documento são:

Produtos/Serviços	Nº DIGIDOC
Ordem de Serviço:	
Relatório de Metas aferidas:	

Por este instrumento, os servidores abaixo identificados atestam, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa nº 1 do Ministério da Economia, de 04/04/2019, que o(s) serviço(s) ou bem(ns) integrantes da Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens acima idenficada possui(em) qualidade compatível com a especificada no Termo de Referência / Projeto Básico do Contrato supracitado.

Perfil de Serviços	Valor Mensal	Glosa	Observações	Total

DE ACORDO	
Fiscal Técnico	**Fiscal Requisitante**
_____ Nome Matrícula	_____ Nome Matrícula

ANEXO XI: MODELO PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

I - Planilha realizada para cada **Perfil Profissional contratado**:

Nº do Processo:
Licitação Nº: ____ / _____

Dia ____/____/_____ às __:__ horas

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS (DADOS REFERENTES À CONTRATAÇÃO)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano):	
B	Município/UF:	
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo:	
D	Número de meses de execução contratual:	

IDENTIFICAÇÃO DO SERVIÇO

Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (Em função da unidade de medida)

MÓDULOS
Mão de obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados para composição dos custos referentes a mão de obra	
1	Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)

2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)
3	Salário Normativo da Categoria Profissional
4	Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)
5	Data-Base da Categoria (dia/mês/ano)

Módulo 1 - Composição da Remuneração (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

1	Composição de Remuneração	Percentual (%)	Valor (R$)
A	Salário Base		
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
F	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias	Percentual (%)	Valor (R$)
A	13º (décimo terceiro) Salário		
B	Férias e Adicional de Férias		
Total			

Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.

2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R$)
A	INSS	20,00%	
B	Salário Educação	2,50%	
C	SAT		
D	SESC ou SESI	1,50%	

E	SENAI - SENAC	1,00%	
F	SEBRAE	0,60%	
G	INCRA	0,20%	
H	FGTS	8,00%	
Total			

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.

2.3	**Benefícios Mensais e Diários**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Transporte		
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		
C	Assistência Médica e Familiar		
D	Outros (especificar)		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários

2	**Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		
2.3	Benefícios Mensais e Diários		
Total			

Módulo 3 - Provisão para Rescisão (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

3	**Provisão para Rescisão**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Aviso Prévio Indenizado		
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado		
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado		
D	Aviso Prévio Trabalhado		
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado		

F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado		
Total			

Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.1	**Substituto nas Ausências Legais**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de férias		
B	Substituto na cobertura de ausências legais		
C	Substituto na cobertura de licença-paternidade		
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho		
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade		
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		
Total			

Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4.2	**Substituto na Intrajornada**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso ou alimentação		
Total			

Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente (Redação dada pela Instrução Normativa nº 7, de 2018)

4	**Custo de Reposição do Profissional Ausente**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Substituto nas Ausências Legais		
B	Substituto na Intrajornada		
Total			

Módulo 5 - Insumos Diversos

5	**Insumos Diversos**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Uniformes		
B	Materiais		

C	Equipamentos		
D	Outros (especificar)		
Total			

Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

6	**Custos Indiretos, Tributos e Lucro**	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Custos Indiretos		
B	Lucro		
C	Tributos		
	C.1. Tributos Federais (especificar)		
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)		
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		
Total			

2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO

	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)	**Percentual (%)**	**Valor (R$)**
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		
Subtotal (A+B+C+D+E)			
F	Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		
Valor Total por Empregado			

3. QUADRO DEMONSTRATIVO DO VALOR GLOBAL DA PROPOSTA

VALOR GLOBAL DA PROPOSTA		
	DESCRIÇÃO	**VALOR (R$)**
A	Valor proposto por unidade de projeto	

B	Valor mensal do serviço rotineiro	
C	Valor global da proposta (Valor mensal do serviço multiplicado pelo número de meses do contrato).	

Ministério Público do Estado do Maranhão
Av. Prof. Carlos Cunha, 3261 - Calhau - São Luís (MA)
CNPJ: 05.483.912/0001-85
Telefone: (098) 3219-1600

Detalhes do Processo Administrativo - 10634/2025

MEMO-CMTI

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

MEMO-CMTI - 632025
Código de validação: 93904D435C

A Sua Senhoria o Senhor

PAULO GONÇALVES ARRAIS

Diretor-Geral da Procuradoria Geral de Justiça do Estado do Maranhão

Assunto: Solicitação de contratação emergencial, por dispensa de licitação (art. 75, VIII, da Lei nº 14.133/2021), para prestação de serviços continuados de Central de Serviços (Service Desk) de TI.

Senhor Diretor-Geral,

CONSIDERANDO que na data de **23 de junho de 2025 finda a vigência do Contrato n.º 42/2024**, celebrado com a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA (CNPJ 86.703.337/0001-80), para prestação de serviços na área de Tecnologia da informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Gerenciamento de Serviços de TI, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7 (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão - MPMA;

CONSIDERANDO que a prestação dos serviços desta contratação é de natureza continuada, e que, portanto, com fulcro na CLÁUSULA SEGUNDA – DA VIGÊNCIA e na previsão legal contida no inciso II do art. 57, da Lei nº 8.666/93, esta unidade gestora adotou as providências necessárias para prorrogação por mais 12 (doze) meses, tendo solicitado formalmente à Contratada a concordância para celebração de termo aditivo e envio de proposta

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

(ANEXO: E-mail - Solicitação de Concordância e Proposta Comercial para Aditivo de Prazo). Todavia, após significativo período de inércia, **a INTEROP apresentou em resposta documento listando suas condicionantes para renovação da avença**, as quais não possuem amparo contratual ou legal, bem como ferem diretamente dispositivos contratuais, a exemplo da CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA BASE LEGAL E DA VINCULAÇÃO, segundo a qual a execução do contrato vincula-se aos requisitos previstos no Edital do Pregão Eletrônico nº 04/2022, e consequentemente, viola o princípio da vinculação ao instrumento convocatório (ANEXO: OFÍCIO_124_INTEROP_MPMA_RENOVAÇÃO2025_CONDICIONANTES);

CONSIDERANDO o **histórico de reiterados descumprimentos contratuais por parte da Contratada**, observados desde o primeiro dia de execução dos serviços, em 15/07/2024, e formalizados por meio das notificações expedidas: NOT-CMTI-62024, NOT-CMTI-92024, NOT-CMTI-102024, NOT-CMTI-122024, NOT-CMTI-22025, NOT-CMTI-32025 e NOT-CMTI-42025 (ANEXO: NOTIFICACOES).

CONSIDERANDO os **processos de aplicação de sanções administrativas** (PA nº 226812024 e PA nº 52682025), que registram as evidências de condutas injustificadas da Contratada que maculam a execução do objeto pactuado e violam cláusulas contratuais, devido ao retardamento da prestação de serviços pela ausência de documentações exigidas em edital; a ausência de profissional para execução de serviços essencialmente presenciais; o descumprimento contínuo do modelo de execução do objeto, qual seja, níveis mínimos de serviço exigidos (NMSE); a ausência de treinamento de seus colaboradores para atendimento a serviços de videoconferência do MPMA; a alocação de profissionais em unidades ministeriais sem prévia comunicação à CMTI para autorização de acesso; o descumprimento da Política de Segurança da Informação do MPMA (Ato Regulamentar nº 07/2020);

CONSIDERANDO que a conduta da Contratada de retardar a resposta ao pedido de concordância e de impor condicionantes para prorrogação contratual, inviabilizou a continuidade da prestação dos serviços mediante a celebração de aditivo de prazo ao Contrato nº 42/2024,

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

restando **prazo substancialmente exíguo, MENOS DE 30 DIAS, para afastar a interrupção das atividades essenciais de atendimento, suporte, monitoramento e operação dos serviços de TI no âmbito do Ministério Público do Estado do Maranhão**.

CONSIDERANDO que **tal circunstância impõe riscos significativos à continuidade do serviço público prestado por este órgão**, comprometendo o regular desempenho de suas atribuições funcionais e administrativas, vinculadas aos princípios constitucionais elencados no art. 97 da Constituição Federal que regem a Administração Pública, dentre eles o da eficiência, com o escopo de produzir e realizar a adequada defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis;

CONSIDERANDO que o Ministério Público do Estado do Maranhão possui várias áreas de competências administrativas e finalísticas, na Capital e Interior do Estado para serem atendidas no quesito infraestrutura de equipamentos e redes, suporte especializado aos usuários e demais serviços de tecnologia da informação. Assim, compete à CMTI atender, entre outras, as seguintes necessidades de TI: prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções de tecnologia e gerenciar o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas;

CONSIDERANDO que a contratação de serviços de suporte e atendimento ao usuário de recursos de TI faz-se necessária para: atender as necessidades de Tl das áreas administrativas e finalísticas do MPMA; prover a infraestrutura tecnológica necessária à operação das soluções tecnológicas, incluindo: gerenciar as atividades de planejamento, operação, manutenção, suporte e atualização da infraestrutura Tecnológica do MPMA; administrar os equipamentos de TI; administrar as redes de comunicação de dados; administrar os servidores físicos e virtualizados; administrar os sistemas internos e externos; administrar os sistemas de gerenciamento de bancos de dados; administrar os serviços de armazenamento e backup; administrar os serviços de e-mail corporativo; administrar os serviços que proporcionem a segurança da informação; administrar os serviços em ambiente de computação em nuvem; gerir o conhecimento relacionado às

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

soluções de TI; gerir as mudanças no ambiente de TI com o mínimo de impacto no funcionamento dos serviços e das soluções; monitorar a operação dos serviços e das soluções de TI, conforme níveis acordados, e minimizar o impacto de eventuais incidentes sobre os processos de negócio, por meio do oferecimento de soluções de contorno e da rápida restauração dos serviços afetados; gerenciar o processo de tratamento de problemas, por meio da análise de causas-raiz e da identificação e adoção de soluções definitivas; prover o atendimento e o suporte técnico aos usuários das soluções tecnológicas, incluindo, dentre outros: manter canais de comunicação eficientes com os usuários dos serviços e das soluções de TI; atender as solicitações de serviços padronizados constantes do catálogo de serviços de TI; administrar os serviços de impressão corporativa; administrar o domínio virtual utilizado na Instituição, garantido a segurança da informação; administrar as transmissões de reuniões e eventos ocorridos por meio online e presencial; realizar apoio técnico e operacional durante os eventos e reuniões, sejam elas presenciais ou online; avaliar a qualidade dos serviços e das soluções de TI com base na satisfação do usuário;

CONSIDERANDO que os referidos **serviços são IMPRESCINDÍVEIS para a continuidade de diversas atividades do MPMA**, especialmente diante da contínua expansão das demandas na área de Tecnologia da Informação, impulsionada pela atuação intensificada nos últimos anos, pelos relevantes investimentos já realizados e pelos projetos estratégicos em fase de implementação, alinhados ao Planejamento Estratégico institucional. Com isso, o parque tecnológico cresce de forma expressiva, acompanhado do aumento significativo das solicitações de suporte técnico aos serviços e sistemas utilizados na Instituição, aumentando a demanda por serviços de infraestrutura de TI e atendimento aos usuários. Assim, é imprescindível a contratação de empresa especializada em TI para atendimento, suporte técnico, operações de infraestrutura (1º, 2º e 3º níveis) e operação assistida para atender às necessidades ligadas às áreas de competência do MPMA, garantindo a continuidade do atendimento rápido e eficiente a todos os membros e servidores, de acordo com as boas práticas de TI;

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

CONSIDERANDO que **a descontinuidade desses serviços poderá resultar em interrupções no atendimento aos usuários, indisponibilidade de sistemas essenciais, perda de conhecimento técnico acumulado e comprometimento da integridade das informações**;

CONSIDERANDO a **natureza estratégica e o papel crítico dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) essenciais ao suporte contínuo e seguro das atividades institucionais**, ressaltamos a necessidade da contratação emergencial de empresa especializada na prestação de serviços técnicos da área de TI, organizados em uma Central de Serviços 24x7. Os riscos atrelados à indisponibilidade ou falhas nos sistemas de TI podem comprometer diretamente a continuidade dos serviços públicos, a segurança da informação, a integridade de dados e a comunicação interna e externa.

CONSIDERANDO o **quadro reduzido de profissionais de TI lotados nesta Coordenadoria para realizar tarefas operacionais de suporte e atendimento de 1º, 2º e 3º níveis** a um universo aproximado de 2.777 (dois mil, setecentos e setenta e sete) usuários, em todas as unidades do MPMA, distribuídas nos edifícios do órgão localizados na Capital e Interior do Estado, e tendo em vista o expressivo volume de chamados registrados na ferramenta *Chamado Rápido*, que totaliza, até o presente momento, 15.572 (quinze mil, quinhentos e setenta e dois) chamados, o que representa uma média mensal de 1.557 chamados/mês, ao longo de aproximadamente 11 (onze) meses de execução dos serviços contratados;

CONSIDERANDO a **necessária alocação de profissionais capacitados para assegurar a continuidade e o restabelecimento da infraestrutura de TI, bem como para executar as atividades de monitoramento do ambiente em regime de 24x7**, incluindo a atuação fora do horário administrativo, decorrente da complexidade dos serviços prestados, da criticidade do ambiente tecnológico e da elevada dependência desses recursos por parte dos usuários para a execução de suas atividades administrativas e finalísticas;

CONSIDERANDO que atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, inovação, coordenação, supervisão, controle e governança, são necessárias e

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

devem ser exercidas por servidores do quadro efetivo da Instituição, segundo ACÓRDÃO Nº 1200/2014 - TCU - Plenário;

CONSIDERANDO que não há tempo hábil para conclusão de procedimento licitatório regular, já em andamento sob o número nº 10241/2025, dada a complexidade dos serviços deste objeto e o rito licitatório, visto que, ainda que sejam adotadas todas as diligências necessárias pelas unidades administrativas, tal procedimento pode revelar-se bastante moroso. Citamos como exemplo o contrato em questão, cujo trâmite, no âmbito do Processo Administrativo nº 12501/2021, demandou quase três anos para conclusão, em virtude de impugnações de licitantes e suspensão judicial, circunstâncias alheias a questões administrativas do MPMA. Ressaltamos que o respectivo Pregão Eletrônico de nº 04/2022 permaneceu paralisado por cerca de 1 ano e 7 meses, decorrente da suspensão judicial no período de 27/04/2022 a 22/12/2023;

Isto posto, é notório que as atividades a serem contratadas são indubitavelmente de natureza operacional e permanente, visando preencher lacunas de atuação operacional de TI em situações de emergência, dentro e fora do horário administrativo, e ainda oportunizar a este órgão ministerial desenvolver as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, governança e controle de TI com maior eficiência, tendo em vista o considerável volume de demandas de suporte de TI.

Nessa esteira, para garantir a continuidade dos serviços operacionais rotineiros de TI e aumentar o grau de satisfação dos usuários internos e externos relativa à qualidade dos serviços, a CMTI se empenha para contratar serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de recursos de TI e de Sustentação em Redes de Computadores - comumente chamado de Service Desk - de forma remota, presencial e continuada, seguindo as diretrizes institucionais para assegurar a prestação do suporte e a qualidade dos serviços.

Ademais, considerando a natureza essencial e continuada dos serviços, **a pretensa contratação está aderente às diretrizes estabelecidas no Planejamento estratégico institucional 2021 - 2029, alinhada aos seus objetivos estratégicos** (Assegurar a

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

disponibilidade e a aplicação eficiente dos recursos orçamentários e Prover soluções tecnológicas integradas e inovadoras), bem como está prevista no Plano de Contratação Anual 2025 da CMTI.

Diante do exposto, e considerando:

- a natureza crítica dos serviços envolvidos (atendimento, suporte, monitoramento e operação de TI);
- o conhecimento prévio da contratada sobre o ambiente institucional e tecnológico;
- a necessidade de garantir a continuidade dos serviços públicos prestados pelo MPMA;
- e o princípio da eficiência administrativa, previsto no art. 37 da Constituição Federal;

Vimos solicitar os procedimentos necessários para a celebração de **contrato emergencial, por dispensa de licitação, fundamentada no art. 75, inciso VIII da Lei Federal 14.133/21, no ATOREG – 472021 e na INSTRUÇÃO NORMATIVA SEGES/ME Nº 67, de 8 de julho de 2021**, **pelo período de 12 (doze) meses**, para prestação de serviços na área de Tecnologia da Informação (TI), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TI, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério Público do Estado do Maranhão, baseando-se nas boas práticas de gestão de TI, conforme condições, detalhamento, quantidades e exigências estabelecidas nos documentos de planejamento da contratação e termo de referência em anexo.

O valor estimado da contratação, com base na proposta apresentada, é de **R$ 4.836.594,79 (quatro milhões, oitocentos e trinta e seis mil, quinhentos e noventa e quatro reais e setenta e nove centavos)**, valor considerado compatível com o mercado conforme demonstrado no Mapa Comparativo de Preços anexo. A metodologia de apuração seguiu os parâmetros legais estabelecidos no art. 23, §1º, I da Lei nº 14.133/2021 e art. 174, I do Ato Regulamentar nº 10/2023 – GPGJ.

PROPOSTA COMERCIAL - CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A (CNPJ 07.171.299/0001-96)								
Lote	**ID**	**Bens/Serviços**	**CATSER**	**Tipo de Serviço**	**Métrica**	**Quantidade Anual**	**Valor Unitário**	**Valor Total**
		Contratação de serviços (Service		Contínuo			R$	R$

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

1	1	Desk) de atendimento remoto N1 para MPMA	26980 - Central de serviços de tic	/Mensal	Mês	12	52.396,44	628.757,28
	2	Contratação de serviços (Service Desk) de atendimento presencial N2 para o MPMA		Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 84.640,41	R$ 1.015.684,92
	3	Contratação de serviços (Service Desk) de operação de infraestrutura N3 para o MPMA	27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (tic)	Contínuo /Mensal	Mês	12	R$ 233.768,75	R$ 2.805.225,00
	4	Contratação de serviços (Service Desk) de operação assistida para o MPMA - Sob Demanda		Unidade de Projeto – UP	Sob Demanda	5.306	R$ 72,92	R$ 386.927,59
TOTAL MENSAL DE SERVIÇOS FIXOS (N1 + N2 + N3)								**R$ 370.805,60**
TOTAL LOTE 1 (N1 + N2 + N3 + OPERAÇÃO ASSISTIDA)								**R$ 4.836.594,79**

CONTRATO Nº 20/2024 - INSTITUTO NACIONAL DE METROLOGIA, QUALIDADE E TECNOLOGIA (INMETRO)							
LOTE	**ITEM**	**ESPECIFICAÇÃO**	**CÓDIGO CATSER**	**UNIDADE DE MEDIDA**	**QUANTIDADE**	**VALOR UNITÁRIO R$**	**VALOR TOTAL R$**
1	1	Central de Serviços de TIC	26980	Valor Mensal	24	103.489,22	2.483.741,28
	2	Serviços de Gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	27014	Valor Mensal	24	383.200,00	9.196.800,00
					TOTAL	**486.689,22**	**11.680.541,28**

CONTRATO Nº 3/2023/STRAB - MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO							
Grupo/Lote Único	**Id.**	**Descrição do Bem ou Serviço**	**Código CATMAT/CATSER**	**Quantidade**	**Métrica ou Unidade**	**Valor Mensal**	**Valor total para 20 meses**
		Central de Serviços:					

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.

Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação (TIC)	1	Atendimento Nível 1(N1) e N2 a Usuários e Supervisão	26980	20	VAL/MÊS	R$ 423.603,70	R$ 8.472.074,00
	2	Atendimento N3, contemplando: • Serviços de Qualidade e Melhoria Contínua da Infraestrutura de TI; • Serviços *Microsoft* • Serviços de Banco de Dados; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Serviços de Segurança de TI; • Serviços de suporte às Aplicações; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações; • Infraestrutura Física de *Data Center*; • Serviço de *Backup* e Armazenamento de Dados; • Supervisão a grupos definidos de áreas especializadas.	27014	20	VAL/MÊS	R$ 484.849,43	R$ 9.696.988,65
Valor Total da Contratação						**R$ 908.453,13**	**R$ 18.169.062,65**

Atenciosamente,

assinado eletronicamente em 28/05/2025 às 15:11 h (*)

NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL
ANALISTA MINISTERIAL
COORDENADORA

(*) Documento assinado eletronicamente por **NAYANA SANTOS MARTINS NEIVA SOBRAL** em **28 de Maio de 2025 às 15:11 h** conforme Art. 10, §1º da Medida Provisória 2.200-2/2001 c/c Art. 2º, EC32/01 e Arts. 107 e 219 do Código Civil Brasileiro.
Autenticidade do documento pode ser verificada em https://mpma.mp.br/autenticidade utilizando-se: **Número do documento**: MEMO-CMTI-632025, **Código de Validação**: 93904D435C.