



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

TERMO DE REFERÊNCIA

GLOSSÁRIO

VERBETE	DEFINIÇÃO
ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY)	É um conjunto de boas práticas para serem aplicadas na infraestrutura, operação e gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
SERVICE DESK (OU CENTRAL DE SERVIÇOS)	Ponto de contato entre usuários e a área de Tecnologia da Informação para abertura de chamados. Conforme preconizado pelo Information Technology Infrastructure Library (ITIL).
ITSM (IT SERVICE MANAGEMENT) OU GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TI	Termo genérico que descreve uma abordagem estratégica para projetar, entregar, gerenciar e aprimorar a forma como a tecnologia da informação (TI) é usada dentro das organizações. O objetivo de todo framework de ITSM é garantir que os processos, pessoas e tecnologia corretos estão alinhados, tal que a organização pode atingir seus objetivos de negócio.
DEMANDA DE TI	Termo genérico e amplo para qualquer tipo de necessidade ou solicitação colocada para área de TI. Uma demanda pode ser atendida por meio de atendimento do Service Desk, quando é caracterizada por Requisição, ou em casos mais específicos será atendido por uma demanda específica e planejada, que neste caso pode ter o status de projeto.
REQUISIÇÃO	É solicitação de serviço feito pelo usuário para o Departamento de TIC para criação de um recurso, habilitação de novo acesso, ou até apoio técnico para realização de procedimentos, conforme catálogo de serviços publicado.
INCIDENTE	É uma interrupção não planejada ou redução na qualidade de um serviço de TIC.
PROBLEMA	É uma causa subjacente de um ou mais incidentes.
DEMANDA ESPECÍFICA	Demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, e que deverá ter um tratamento específico e geralmente planejado, inclusive com elaboração de cronograma.
DEMANDA OPERACIONAL	Demanda de TIC que não está contemplada pelo Catálogo de Serviços, ou que devido ao escopo e importância, merece ter um acompanhamento diferenciado. Serão geralmente demandas que precisam de planejamento, inclusive com elaboração de cronograma de atividades. Envolvem atividades e responsabilidades da Operação da Infraestrutura de TIC e, portanto, são escopo do serviço rotineiro contratado.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇOS EXIGIDO (NMSE)	Indicadores do contrato que servirão para calcular o atendimento adequado dos chamados e das demandas, e servirá como parâmetro para aplicação de glosas.
SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Atividade técnica e administrativa para manutenção proativa da infraestrutura de TIC do Fundação, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados.
OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC	Função responsável por fornecer habilidades técnicas para o suporte de serviços de TIC e o gerenciamento de infraestrutura de TIC. O gerenciamento técnico define os papéis dos grupos de suporte e também as ferramentas, processos e procedimentos necessários. A operação de Infraestrutura de TIC inclui os serviços de sustentação de TIC, mas não se restringe a estes, pois também inclui atividades de manutenção preventiva, atualizações de versões de produtos, atendimento de chamados/demandas previstas no catálogo de serviços, além de prestar informação a respeito dos serviços de TIC e dos produtos e ferramentas que administra.
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação.
COMPUTAÇÃO EM NUVEM (OU CLOUD COMPUTING)	Serviço de computação, incluindo processamento e armazenamento de dados, em infraestrutura de TIC disponível na internet. Geralmente disponibilizados nas modalidades: IaaS (Infrastructure as a Service), PaaS (Platform as a Service), ou SaaS (Software as a Service).
SERVIÇOS EM NUVEM	Serviços ou solução de TI disponibilizados em infraestrutura de Computação em Nuvem
IAAS (INFRASTRUCTURE AS A SERVICE)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza hardware com poder computacional e armazenamento, ficando o administrador de TIC responsável por instalar todos os softwares e administrar os serviços de TIC disponibilizados.
PAAS (PLATFORM AS A SERVICE)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza softwares intermediários e ferramentas de gerenciamento, ficando o administrador de TIC responsável por configurar os serviços de TIC disponibilizados.
SAAS (SOFTWARE AS A SERVICE)	Modalidade de computação em nuvem em que o fornecedor disponibiliza o software para o usuário final, ficando o administrador de TIC responsável apenas por gerenciar o uso.
SOLUÇÃO DE TIC	É um conjunto de software e hardware que fornecem funcionalidade de Tecnologia da Informação e Comunicação, seja para os usuários de TIC, seja para apoiar as atividades do próprio departamento de TIC.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

IDENTIFICAÇÃO DO DEMANDANTE:

Solicitação feita pela Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia, localizada na Rua Coronel Madureira, nº 77 – Centro – Saquarema - RJ, CEP 28990-756.

1. DO OBJETO

1.1. O presente Termo de Referência tem por finalidade fornecer elementos necessários e suficientes para realização de procedimento licitatório visando a **CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000**, em conformidade com as especificações técnicas, quantidades e demais condições constantes neste Termo de Referência e seus anexos.

1.2. Os serviços objeto deste termo de referência enquadram-se na categoria de **bens e serviços comuns**, de que trata a Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, por possuírem padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado, devendo ser licitado por meio da modalidade Pregão.

1.3. Os serviços de TIC disponibilizados pelo Departamento de Tecnologia da Informação, objetos desta contratação, são providos de forma contínua e estão estrategicamente agrupados nos seguintes itens, unidades e quantidades:

Tabela 1 - Itens que compõem a contratação.

GRUPO	ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível	Serviço Mensal	12
	2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível	Serviço Mensal	12
	3	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível	Serviço Mensal	12



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	4	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	Serviço Mensal	12
	5	Serviço de Gerenciamento de Hospedagem e Desenvolvimento de Website e Devops	Serviço Mensal	12
	6	Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	Serviço Mensal	12
	7	Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12

1.4. O objeto da licitação tem a natureza de serviço comum de Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

1.5. A presente contratação adotará como regime de execução a **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**.

2. JUSTIFICATIVA E OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

2.1. É do senso comum que o investimento em soluções de Tecnologia da Informação tem grande potencial para auxiliar as organizações públicas e privadas na execução de seus processos de trabalho, por meio da otimização desses processos, agregando a eles eficiência e redução de custos, tanto financeiros quanto operacionais.

2.2. Na Prefeitura Municipal de Saquarema, não é diferente, e, nesse sentido, importantes investimentos são feitos de forma contínua em soluções de Tecnologia da Informação. No âmbito Municipal, compete à Secretaria de Gestão, Inovação e Tecnologia, entre outras atribuições institucionais, *“Estabelecer e formular estratégias e padrões relacionados com a administração dos recursos de tecnologia da informação para a sistematização e disponibilização de informações gerenciais, visando dar suporte ao processo decisório do Município”*.

2.3. Atualmente, a CONTRATANTE conta com uma robusta infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho das secretarias municipais. Em decorrência disso, a CONTRATANTE passou a depender de uma grande estrutura de TIC, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

2.4. Essa robusta infraestrutura de TIC é composta por complexas e variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC - de elevado nível de especialização.

2.5. Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de Equipe Profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

2.6. Nas organizações, a Unidade de Tecnologia da Informação, em geral, é responsável por assuntos, serviços, produtos, equipamentos e componentes relativos a esse tema, tais como: desenvolvimento de software, administração de dados, suporte a tomada de decisão (Business Intelligence), suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação, manutenção e suporte da infraestrutura e de serviços de TIC, além das atividades relacionadas a planejamento e a projetos, esses alinhados aos objetivos institucionais.

2.7. Especificamente, o suporte técnico aos usuários de Tecnologia da Informação diz respeito a todo apoio a eles prestado, para que possam fazer o uso regular dos recursos e serviços de TIC corporativos a eles disponibilizados, de maneira geral e nas melhores condições possíveis. Esse tipo de suporte também é responsável pelo atendimento inicial aos usuários, para resolução de problemas comuns por eles enfrentados. O atendimento é, geralmente, feito na modalidade presencial. A modalidade presencial dinamiza e garante ao usuário o atendimento de suas requisições ou tratamento de situações.

2.8. Já os serviços de manutenção e suporte da infraestrutura de TIC consistem em um serviço técnico mais especializado. O trabalho realizado envolve procedimentos cotidianos para verificação da denominada “saúde” operacional das soluções de Tecnologia da Informação, do atendimento de requisições dos usuários que não puderam ser tratadas ou solucionadas pela Equipe de Suporte Técnico aos usuários de Tecnologia da Informação. Também é responsabilidade desse grupo a manutenção e a evolução das implementações das soluções de Tecnologia da Informação.

2.9. Nesse tipo de serviço, em virtude da grande diversidade de soluções tecnológicas necessárias e, atualmente, implementadas, bem como do alto grau de especialização requerido, as atribuições são agrupadas por soluções de TIC correlatas e postas sob a responsabilidade de determinadas Equipes de Trabalho, também chamadas de Blocos de Serviços. São exemplos de Blocos de Serviços: Redes e Segurança de Computadores;



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

Armazenamento de Dados e Backup; Data Center e Suporte a Sistemas Operacionais; Ambiente de Operação de Aplicações; Banco de Dados; Telefonia; Ferramentas de Mensageria e Colaboração.

2.10. Outro fato que justifica a necessidade desta nova contratação, visando manter a continuidade do serviço que é essencial para a CONTRATANTE, é que o contrato atualmente vigente tem previsão de término em 28/11/2022.

2.11. As atividades operacionais relativas a esses serviços de suporte técnico e de atendimento aos usuários e de operação, manutenção e suporte da infraestrutura de TIC requerem, para sua execução, profissionais especializados e em quantidade adequada. No caso da CONTRATANTE, o reduzido quadro de servidores alocados no Departamento de Tecnologia da Informação não é suficiente para execução desse tipo de atividades. Essencialmente, suas atividades estão mais relacionadas ao exercício dos papéis e das ações de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de Tecnologia da Informação em âmbito institucional. Em virtude disso, são perfeitamente compreensíveis as decisões institucionais, com devido amparo legal, que verificam a terceirização das atividades operacionais como a melhor estratégia para a execução e o fornecimento desses serviços de Tecnologia da Informação.

2.12. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão:

2.12.1.A Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business;

2.12.2. Larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;

2.12.3. Maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;

2.12.4. Alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

2.13. Nesse sentido, o Município de Saquarema necessita contratar empresa especializada para a prestação de serviços técnicos de estruturação, operação, administração e manutenção da infraestrutura de Tecnologia da Informação, a fim de possibilitar o acesso



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

e a utilização dos serviços de Tecnologia da Informação instalados e disponíveis no seu ambiente físico e virtual, elementos que contribuem para a contínua evolução da maturidade dos serviços de TIC do Órgão, no sentido de que seus respectivos desempenhos sejam com elevados padrões de excelência e suas execuções se deem com suporte a modelos das melhores práticas atualmente existentes.

2.14. A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de Tecnologia da Informação, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

2.15. A relevância da infraestrutura de TIC da Prefeitura Municipal de Saquarema, associada ao crescente volume de dados, de informações e processamento, bem como à elevada automatização de sistemas e processos de negócio internos e externos requerem atenção constante com a operação contínua e a proteção das informações dos sistemas e serviços prestados. Além da chamada Digitalização de serviços iniciada a pelo menos 2 (duas) décadas, mas recentemente ganhou importância a prática de Transformação Digital, no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal, estadual e municipal.

2.16. A imposição de obrigações legais à CONTRATANTE, a sua gestão administrativa e operacional, as suas atividades e funções como prestadora de serviços de missão crítica à sociedade aumentam, ainda mais, a necessidade de se manterem operacionais as condições de funcionamento dos sistemas suportados por sua infraestrutura tecnológica, como também a de se atender às demandas dos usuários dessa mesma infraestrutura.

2.17. Soma-se a isso o fato de que o quadro de servidores da CONTRATANTE ocupantes de cargos ou funções comissionados é, essencialmente, vinculado ao exercício dos papéis e atividades de planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC.

2.18. Constata-se, portanto, que essas informações relativas ao objeto pretendido se coadunam e reforçam a significativa necessidade da pretensa contratação, a qual, em síntese, encontra-se estrategicamente alinhada e em consonância com os seguintes aspectos, cuja identificação se mostra:

ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

CÓDIGO DO PROGRAMA (PPA 2022-2025)	OBJETIVO
24	Manter, promover e operacionalizar a manutenção do parque tecnológico, implantar novas tecnologias, interligar as unidades e órgãos da municipalidade

2.19. Verifica-se, então, que tal contratação está alinhada às necessidades apontadas quando da elaboração do PPA 2022-2025 e integra o rol de projetos nele descritos. Insere-se, por conseguinte, no contexto de disponibilidade dos serviços de TIC providos aos usuários internos e externos da CONTRATANTE e tem vistas à continuidade de sua prestação.

2.20. Nota-se que o rol de potenciais gestores e usuários a serem beneficiados com uma nova contratação relativa a serviços de atendimento, apoio a usuários dos recursos de infraestrutura de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE e de suporte a essa mesma infraestrutura transcende as dimensões a que, aparentemente, limita-se ao Departamento de Tecnologia da Informação – DTI. Compreende, pois, todos os usuários internos e externos dos sistemas de informação da CONTRATANTE, esses últimos, inclusive, porque utilizam os serviços públicos que envolvem Tecnologia da Informação prestados pelo Órgão, pelos quais cumpre sua missão como Instituição de Governo.

3. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DETALHADAS DO OBJETO

3.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI

3.1.1. A descrição da solução como um todo abrange a prestação do serviço de Service Desk de TIC e de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC, incluindo monitoração dos serviços de TIC, para garantir a efetiva prestação dos serviços de TIC da CONTRATANTE para seus usuários internos (servidores e colaboradores) e para os usuários externos (contribuintes e cidadãos).

3.1.2. Os serviços objetos da presente contratação têm como objetivo manter todo o ambiente de TIC em pleno funcionamento, mantendo os serviços disponíveis a todas as áreas de negócio da Administração Municipal, de acordo com os parâmetros de Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE definidos neste Termo de Referência. Para atender a esse objetivo, a CONTRATADA será responsável, no mínimo a:

3.1.2.1. Realizar atendimento presencial;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.1.2.2. Desenvolver atividades proativas para manutenção, continuidade e evolução da infraestrutura e serviços de TIC sob sua responsabilidade;

3.1.2.3. Propor, documentar, implantar, verificar e aprimorar processos e procedimentos operacionais que garantam a eficiência, eficácia e efetividade dos serviços de TIC sob sua responsabilidade;

3.1.2.4. Realizar o levantamento e documentar dos serviços de TIC existentes no ambiente da CONTRATADA, bem como propor e implantar novos serviços;

3.1.2.5. Realizar a monitoração dos níveis de serviço entregues, de acordo com parâmetros e indicadores estabelecidos na presente contratação;

3.1.2.6. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

3.1.2.7. Atuar na identificação, registro e tratamento de incidentes de segurança que afetem os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

3.1.2.8. Acompanhamento do nível de satisfação dos usuários sobre os serviços de TIC da CONTRATADA sob sua responsabilidade;

3.1.3. O modelo de trabalho proposto é focado em resultados, onde os serviços mensais de atendimento aos usuários de TIC em todos os níveis além da operação do ambiente de TIC deste órgão serão avaliados quanto à qualidade e disponibilidade dos serviços entregues, com base nos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – NMSE, com glosas específicas por não cumprimento dos resultados esperados ou de obrigações não entregues.

3.2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.2.1. ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK)

3.2.1.1. A CONTRATADA deverá operar e administrar a ferramenta de ITSM definida pela CONTRATANTE.

3.2.1.2. O suporte de 1º Nível (Service Desk) deverá recepcionar, registrar e direcionar todas as requisições referentes aos serviços de TIC, conforme definido pela Gestão da CONTRATANTE, ainda que o serviço de TIC não seja relacionado ao objeto dessa contratação.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.2.1.3. O Suporte de 1º Nível como ponto único de contato dos usuários, deverá designar chamados para os demais níveis de suporte de acordo com as habilidades e capacitação de cada nível de suporte, conforme tabela abaixo:

Tabela 2 – Condição de escalação de chamados

NÍVEL DE SUPORTE	GRUPO DE ATENDIMENTO	CONDIÇÃO PARA ESCALAÇÃO DE CHAMADOS
1º Nível	Suporte Remoto	O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.
2º Nível	Suporte Remoto e Local	O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.
3º Nível	Analista especializado de infraestrutura de Tecnologia da Informação.	Atendimento de chamados que não possam ser realizados pela equipe de atendimento de 1º ou 2º níveis, por demandarem conhecimentos técnicos avançados ou específicos dos recursos de TI.

3.2.1.4. As equipes responsáveis pela execução dos serviços de Operação de Infraestrutura deverão ser compostas por profissionais especializados nas plataformas de equipamentos e tecnologias existentes na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

3.2.1.5. As soluções técnicas aplicadas na execução dos serviços deverão ser posteriormente analisadas e registradas, quando necessário, pela CONTRATADA na base de conhecimentos da solução de ITSM, de modo a proporcionar maior eficiência nos próximos atendimentos, com atualização e manutenção contínua de informações pertinentes às soluções de incidentes e respostas, incluindo sempre que possível às informações sobre como executar os procedimentos realizados pelo serviço, com telas demonstrativas e notas explicativas.

3.2.1.6. Sempre que detectada a necessidade de acionamento dos fornecedores da CONTRATANTE (para equipamentos ou software em garantia ou com contrato de suporte técnico), os profissionais da CONTRATADA deverão efetuar a abertura de chamado junto a



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

empresa contratada fornecedora do equipamento ou serviço objeto do suporte técnico ou da garantia, e registrar as informações na solução de ITSM da CONTRATANTE para o acompanhamento do andamento, encerramento e do cumprimento dos prazos (SLA ou NMSE) contratados junto ao empresa que prestou o serviço de suporte ou garantia, devendo ser feito pelo bloco de serviços apropriado.

3.2.1.7. Para fins de acompanhamento dos chamados abertos para outras empresas, A CONTRATADA deverá registrar no chamado o que motivou essa necessidade. Também deverá fazer o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado junto as empresas, e registrar as ações (follow up) no chamado registrado.

3.2.1.8. A CONTRATADA deverá notificar a CONTRATANTE quando os atendimentos das empresas contratadas para garantia e suporte técnico não ocorrem nos parâmetros esperados.

3.2.1.9. A CONTRATADA deverá, sempre que demandada, realizar análise e avaliação de riscos, bem como implementar os controles selecionados para tratamento de riscos, e elaborar, atualizar e exercitar os Procedimentos Operacionais para Recuperação de Serviços ou Solução de TI relacionados aos ativos que sustentam os serviços de TIC.

3.2.1.10. A CONTRATADA poderá realizar os serviços de Operação de Infraestrutura de forma remota, por meio de acesso seguro em qualquer horário de atendimento, desde que este método de acesso esteja previamente autorizado pela CONTRATANTE e que atendam requisitos específicos de segurança e auditoria.

3.2.1.11. Devido às características das atividades finalísticas da CONTRATANTE, eventualmente, poderá haver ocorrências de serviços técnicos que precisam ser executados fora do horário comercial. Deve haver previsão por parte da CONTRATADA da realização de atividades de manutenções preventivas, corretivas e plantões na especificação do preço fixo mensal estimado para a execução dos serviços descritos no objeto da contratação, podendo ser distribuídas por quaisquer dos perfis descritos nos três níveis de atendimento, sem ônus adicional para a CONTRATANTE. São exemplos, de atividades que podem ser necessárias de forma excepcional: acompanhamento de fornecedores, atendimento de suporte técnico eventual a servidores da CONTRATANTE em missão institucional, execução de atividades de Plano de Crise e de Plano de Continuidade de Negócio. Essas atividades deverão ser solicitadas e aprovadas pela equipe de fiscalização do contrato.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.2.1.12. Toda a operação do Service Desk deverá ser supervisionada por profissional com perfil de Coordenador de Service Desk, que deverá buscar a garantia de atendimento dos chamados registrados pelos usuários de TIC dentro dos padrões e níveis de serviços estabelecidos.

3.2.1.13. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da CONTRATANTE, considerando as localidades e endereços relacionados neste termo.

3.2.1.14. O suporte presencial deverá ter equipe específica alocada na sede da CONTRATANTE, pois atuará como ponto focal.

3.2.1.15. Para todas as localidades da CONTRATANTE deverá haver suporte presencial sempre que precisar.

3.2.2. A CONTRATADA deverá realizar visitas preventivas presenciais a cada localidade de atendimento, para execução de tarefas rotineiras de prevenção a incidentes e problemas no ambiente de infraestrutura de suporte ao usuário, e para a execução de atividades programadas.

3.2.2.1. As visitas preventivas deverão compor o serviço de atendimento presencial.

3.2.2.2. Apesar das visitas preventivas previstas, em se tratando de atendimento aos chamados de requisição ou incidente demandados ao Service Desk, a CONTRATADA deverá atender tempestivamente conforme prazos definidos nos NMSE.

3.2.2.3. A cada visita preventiva a CONTRATADA deverá produzir relatório demonstrando as atividades desenvolvidas na visita, descrevendo a situação do ambiente tecnológico, apontando quaisquer anormalidades encontrados e sugerindo possíveis melhorias.

3.2.3. Todos os custos operacionais, de transporte e de profissional, para realização das visitas preventivas deverão ocorrer por conta da CONTRATADA.

3.2.4. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);

3.2.5. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.2.5.1. Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte de de 1º Nível;
- 3.2.5.2. Prestar suporte presencial de 2º Nível aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
- 3.2.5.3. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- 3.2.5.4. Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
- 3.2.5.5. Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- 3.2.5.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
- 3.2.5.7. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 3.2.5.8. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
- 3.2.5.9. Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
- 3.2.5.10. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- 3.2.5.11. 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;
- 3.2.5.12. Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
- 3.2.5.13. Realizar instalações e atualizações de Softwares;



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

3.2.5.14. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;

3.2.5.15. Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;

3.2.5.16. Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

3.2.5.17. Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

3.2.6. GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

3.2.6.1. Deverá realizar os serviços de Sustentação dos serviços de TIC e também os serviços de Operação de TIC.

3.2.6.2. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, ambiente colaborativo e de mensageria, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, armazenamento de dados, cópias de segurança, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas a área.

3.2.6.3. O serviço de sustentação é principalmente responsável por ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno restabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos neste Termo de Referência.

3.2.6.4. O Serviço de gerenciamento e operação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelo atendimento de chamados relacionados ao catálogo de serviços comuns e serviços técnicos.

3.2.6.5. Parte das atividades passíveis de serem demandas e executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC, anexo deste Termo, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com: as necessidades da CONTRATANTE, a evolução ou a implantação de novos



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

serviços ou soluções de TIC, ou em atendimento a recomendações dos Órgãos de Controle, sempre observando as melhores práticas do mercado de TIC.

3.2.6.6. As atividades comuns a todos os blocos de serviços de gerenciamento e operação de infraestrutura são:

3.2.6.6.1. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;

3.2.6.6.2. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

3.2.6.6.3. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TIC;

3.2.6.6.4. Propor a configuração de itens de monitoração;

3.2.6.6.5. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE sempre que requisitado;

3.2.6.6.6. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC, conforme aprovação da CONTRATANTE;

3.2.6.6.7. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

3.2.6.7. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica.

3.2.6.8. De forma mais detalhada, o ROL DE ATIVIDADES DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA, anexo deste Termo, apresenta um rol exemplificativo de atividades que devem ser executadas sempre que necessárias ou sempre que solicitadas. Ressalta-se que este é apenas exemplificativo, e que em virtude da ampla gama de variedade tecnológica que envolve as atividades técnicas de TIC necessárias ou aplicáveis aos serviços ou produtos de TIC, é possível que novas espécies/tipos de atividades passem a ser necessárias.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.2.6.9. O serviço de Operação de infraestrutura deverá ser capaz de projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida.

3.2.6.10. Os serviços de Operação de Infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da CONTRATANTE, sem custo adicional.

3.2.6.11. Os serviços de Operação de Infraestrutura, quando necessário ou demandados por catálogo de serviços, deverão investigar incidentes e problemas a fim de identificar a causa raiz, propor e executar as correções necessárias, e elaborar relatórios detalhados. Quando necessário deverá inclusive atuar em conjunto com outras contratadas da CONTRATANTE, ou terceiros indicados e necessários.

3.3. DETALHAMENTO TÉCNICO DOS SERVIÇOS

3.3.1. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 1º NÍVEL

3.3.1.1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TI da CONTRATANTE, para o registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições de serviço, efetuando o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados, a partir de consultas à base de conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

3.3.1.2. O objetivo da equipe alocada neste serviço será assegurar a maior disponibilidade possível das soluções de TI da CONTRATANTE, por meio da execução de procedimentos padronizados, evitando o repasse do incidente ou requisição para outros níveis ou equipes de suporte.

3.3.1.3. A equipe deverá ser composta de profissionais especializados para atuarem como Técnicos de Atendimento e Suporte de 1º Nível.

3.3.1.4. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.1.5. Os atendimentos serão feitos remotamente por telefone (ramal interno da CONTRATANTE), e-mail ou por acesso remoto, com consultas à base de conhecimento. Será atendido por esta equipe todo o ambiente de estações de trabalho (desktops), notebooks e sistemas de informação utilizados pela CONTRATANTE.

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

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

3.3.1.6.2. Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários de TI, 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;

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

3.3.1.6.4. Monitorar e acompanhar a situação dos chamados registrados que forem demandados pelos usuários, mantendo-os informados sempre que necessário sobre o estado e andamento dos seus chamados;

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

3.3.1.6.6. Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados;

3.3.1.6.7. Atualizar, adaptar e/ou cadastrar procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos, na base de conhecimento;

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

3.3.1.6.9. Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TI;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

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

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

3.3.1.6.12. 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;

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

3.3.1.6.14. Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;

3.3.1.6.15. Identificar e reportar imediatamente ao Responsável de Outsourcing problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

3.3.1.6.16. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização dele, 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;

3.3.1.6.17. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI da CONTRATANTE;

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

3.3.1.7. O Suporte de 1º Nível terá como meta a solução de, no mínimo, 70% (setenta por cento) de todos os chamados de TI da CONTRATANTE;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.1.8. O atendimento deste nível deve ser suportado por uma base de conhecimento, cuja propriedade é da CONTRATANTE e a responsabilidade de mantê-la atualizada e completa é da CONTRATADA;

3.3.1.9. O atendente deverá conhecer todos os procedimentos já padronizados pela CONTRATANTE, documentados na base de conhecimento. Para solicitações cujos procedimentos ainda não estiverem padronizados, ele deverá solicitar, através de seu supervisor, orientação à CONTRATANTE e após atualizar a documentação;

3.3.1.10. Dentre outros, são considerados atendimentos de primeiro nível as seguintes situações:

3.3.1.10.1. Configuração ou reconfiguração para acesso a impressoras possibilitando ao usuário a retomada de impressão;

3.3.1.10.2. Abertura de chamados para impressoras/multifuncionais/toners com defeito e solicitações de toners novos e recolhimento de carcaças;

3.3.1.10.3. Configuração ou reconfiguração de navegador para retomada de acesso à internet;

3.3.1.10.4. Instalação de software aplicativo de acordo com a política e autorizações fornecidas pela CONTRATANTE;

3.3.1.10.5. Auxílio aos usuários na utilização de softwares aplicativos utilizados pela CONTRATANTE, dentre eles pacotes para escritório, funções básicas de aplicações específicas, uso do Portal da CONTRATANTE e sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE;

3.3.1.10.6. Orientação sobre a utilização de hardware e software de forma geral;

3.3.1.10.7. Orientação sobre qualquer dúvida ou solicitação de informação do usuário;

3.3.1.10.8. Administração de contas (logins) de usuários e de e-mails, domínio, RAS, etc.

3.3.1.10.9. Administração de grupos de rede e permissões de pastas e arquivos conforme política definida pela CONTRATANTE;

3.3.1.10.10. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc).



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.2. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 2º NÍVEL

3.3.2.1. O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atuará na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários VIP.

3.3.2.2. A equipe deverá ser composta por profissionais especializados para atuarem como Analistas de Atendimento e Suporte de 2º Nível;

3.3.2.3. O horário de prestação do serviço de Suporte Técnico de 2º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto;

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

3.3.2.4.1. Prestar suporte presencial e remoto, de segundo nível, aos usuários de TI da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;

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

3.3.2.4.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;

3.3.2.4.4. Contatar as equipes de Nível 3 e a área de TI da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;

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

3.3.2.4.6. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI da CONTRATANTE;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.2.4.7. Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- 3.3.2.4.8. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- 3.3.2.4.9. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela CONTRATANTE;
- 3.3.2.4.10. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes do service desk;
- 3.3.2.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas ao service desk para as equipes internas da CONTRATANTE;
- 3.3.2.4.12. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- 3.3.2.4.13. Prestar suporte presencial quando necessário;
- 3.3.2.4.14. Realizar atendimento aos usuários VIPs;
- 3.3.2.4.15. Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TI em geral;
- 3.3.2.4.16. Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TI providos pela CONTRATANTE;
- 3.3.2.4.17. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário;
- 3.3.2.5. Dentre outros, são considerados atendimentos de segundo nível as seguintes situações:
- 3.3.2.5.1. A manutenção e configuração de equipamentos de informática;
- 3.3.2.5.2. O suporte técnico a serviços e infraestrutura de TI, incluindo sistemas operacionais;
- 3.3.2.5.3. Trocas de tonner de impressoras e multifuncionais;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.2.5.4. Troca, instalação, adição e mudança de até 50 (cinquenta) equipamentos (workstations, notebooks, monitores, impressoras etc.) por mês, com a supervisão do Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE;

3.3.2.5.5. Auxiliar na manutenção do inventário de aplicativos, componentes e equipamentos;

3.3.2.5.6. Elaborar relatórios mensais;

3.3.3. SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 3º NÍVEL

3.3.3.1. A equipe de 3º Nível será acionada sempre que um chamado necessitar de profunda especialização por parte dos analistas. Esta equipe deverá realizar o suporte à operação do ambiente de Infraestrutura de TI da CONTRATANTE;

3.3.3.2. A equipe de 3º nível deverá atuar nas diversas áreas de Infraestrutura de TI, como redes, sistemas operacionais, virtualização, banco de dados, dentre outras;

3.3.3.3. O horário de prestação do Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será de segunda à sexta-feira, das 08h às 18h, de modo ininterrupto;

3.3.3.4. O atendimento deste serviço deverá ser presencial ou remoto;

3.3.3.5. A CONTRATADA deverá manter em seu quadro de funcionários, profissionais capacitados para execução dos serviços e para gestão das demandas;

3.3.3.6. Tipos de tarefas a serem realizadas por este nível incluem:

3.3.3.6.1. Execução de planos de ações definidos nas requisições de mudanças nas diversas áreas da TI;

3.3.3.6.2. Abertura e acompanhamento de chamados em sistema de terceiros (fabricantes de equipamentos, software, etc);

3.3.3.6.3. Instalação e configuração automatizada de aplicativos nas estações de trabalho;

3.3.3.6.4. Serviços de suporte técnico e operacional à infraestrutura de serviços web, sites ou portais web para ambiente;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.3.6.5. Detectar, notificar e resolver problemas de performance a curto prazo, tratados como evento de falha;

3.3.3.6.6. Liberar e controlar os acessos a arquivos, softwares, sistemas e demais serviços da rede de dados da CONTRATANTE de acordo com normas internas;

3.3.3.6.7. Apoiar as atividades de planejamento de capacidade com especificação dos equipamentos de rede e servidores;

3.3.3.6.8. Manter a lista de equipamentos e a lista de contatos de pessoal de suporte técnico devidamente atualizadas;

3.3.3.6.9. Suportar o Service Desk em problemas de alta complexidade;

3.3.3.6.10. Administração de atualizações de software;

3.3.3.6.11. Manter diretivas de segurança dos sistemas operacionais, seguindo corretamente a política de segurança estabelecida pela CONTRATANTE;

3.3.3.6.12. Configurar e gerenciar softwares de auditoria, detecção de intrusos, prevenção de ataques, antivírus e atualização de software;

3.3.4. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

3.3.4.1. Deverá atuar no gerenciamento de redes, solução de videoconferência, suporte e administração de banco de dados, ativos de segurança da informação, sistemas operacionais, virtualização, infraestrutura tecnológica de servidores de data center, deploy de aplicações para ambientes de Teste, Homologação e Produção entre outras atividades relacionadas à área.

3.3.4.2. O Serviço de sustentação de infraestrutura é responsável por manter a saúde operacional e pela manutenção proativa da infraestrutura de TIC do órgão, bem como pelas ações necessárias ao contorno de incidentes e o pleno reestabelecimento de serviços em eventos de indisponibilidade identificados pelos demais serviços descritos no Termo de Referência.

3.3.4.3. O gerenciamento e operação de infraestrutura vai além da sustentação e contempla atividades corriqueira de administração e utilização das soluções de TI, softwares e hardware.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.4. As atividades a serem executadas estão discriminados no CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TI, não se restringindo apenas a estas, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, evolução ou implantação de serviços de TIC ou recomendações dos Órgãos de Controle, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.

3.3.4.5. As atividades comuns a todos os blocos de serviços são:

3.3.4.5.1. Deverá ser capaz de administrar serviços em nuvem em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, conforme o bloco de serviço mais adequado em relação a especialidade;

3.3.4.5.2. Definir e manter convenções de nomenclatura a ser utilizado para os ativos de TIC;

3.3.4.5.3. Participar de Reunião de Alinhamento de tarefas com equipes de desenvolvimento e infraestrutura;

3.3.4.5.4. Apoiar na definição tecnológica e escolha de soluções de TI;

3.3.4.5.5. Propor a configuração de itens de monitoração;

3.3.4.5.6. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da CONTRATANTE sempre que requisitado;

3.3.4.5.7. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;

3.3.4.5.8. Realizar atividades conforme os processos de gestão de Serviços de TI de definidos na CONTRATANTE, processos ITIL.

3.3.4.5.9. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para o bloco de serviço em questão;

3.3.4.5.10. Efetuar manutenção de equipamentos servidores, switches, storages e equipamentos similares. Em caso de falhas desses, a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de reestabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TI em questão.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.6. Serviço de suporte a redes e solução de videoconferência

- 3.3.4.6.1. Administrar equipamentos de rede e solução de videoconferência;
- 3.3.4.6.2. Planejar e implantar novas redes ou ativos de rede e solução de videoconferência;
- 3.3.4.6.3. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços;
- 3.3.4.6.4. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede homologada para uso na CONTRATANTE, por solicitação da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.5. Manter atualizados os sistemas operacionais e firmwares dos Itens de Configuração que compõem a infraestrutura física de rede, videoconferência e servidores de Telecom;
- 3.3.4.6.6. Fornecer suporte a todas as atividades relacionadas à rede e solução de videoconferência, incluindo a utilização de parâmetros e recursos de avaliação da rede (exemplo: comandos de ping, trace route e/ou softwares de gerência de rede) e aos incidentes na ferramenta de ITSM, pelos demais serviços de operação, pelo serviço de monitoração, equipe da Central de Serviços de TI ou pessoal interno de TI;
- 3.3.4.6.7. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar na resolução de incidentes e problemas;
- 3.3.4.6.8. Realizar o gerenciamento, diagnóstico e resolução de problemas na rede física, garantindo a interoperabilidade e, independentemente de fabricante, fornecer informações precisas a respeito das causas de falha no funcionamento normal da rede, assim como da severidade dessa falha;
- 3.3.4.6.9. Alocar, configurar e gerenciar endereços IP, Domain Name Systems (DNS), Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP) e Network Time Protocol (NTP);
- 3.3.4.6.10. Fornecer suporte, implementar e acompanhar os serviços de VoIP (Voice over Internet Protocol);
- 3.3.4.6.11. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.6.12. Realizar a análise do tráfego de rede e apoiar em incidentes e resolução de problemas;
- 3.3.4.6.13. Elaborar mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN e WAN da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.14. Administrar e configurar redes LAN e WAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.15. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes;
- 3.3.4.6.16. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes;
- 3.3.4.6.17. Manter os desenhos das topologias de redes atualizados e completos;
- 3.3.4.6.18. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 3.3.4.6.19. Executar atendimentos técnicos para os ativos de rede e solução de videoconferência, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto;
- 3.3.4.6.20. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede;
- 3.3.4.6.21. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 3.3.4.6.22. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc);
- 3.3.4.6.23. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;
- 3.3.4.6.24. Administrar e gerenciar soluções de aceleração de tráfego;
- 3.3.4.6.25. Administrar e gerenciar balanceamento de tráfego em redes WAN;
- 3.3.4.6.26. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 3.3.4.6.27. Instalar e administrar e monitorar conexões de vídeo/ voz sobre IP redes WAN;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.6.28. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede WAN através de analisadores de protocolo;
- 3.3.4.6.29. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
- 3.3.4.6.30. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.31. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento;
- 3.3.4.6.32. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes;
- 3.3.4.6.33. Administrar e gerenciar roteadores e switches layer 3;
- 3.3.4.6.34. Implementar tecnologias VPN nas modalidades de acesso remoto, quando necessário;
- 3.3.4.6.35. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede;
- 3.3.4.6.36. Executar atualização de versões de todos os softwares e hardwares do parque tecnológico de redes da CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.37. Garantir a segurança das redes sem fio;
- 3.3.4.6.38. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;
- 3.3.4.6.39. Aplicar proativamente os arquivos de atualização necessários para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos equipamentos da Rede;
- 3.3.4.6.40. Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;
- 3.3.4.6.41. Executar atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo local, telefônico e remoto, sem, no entanto, intervenção física no interior de equipamentos;
- 3.3.4.6.42. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede dentro do mesmo ambiente físico;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.6.43. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local;
- 3.3.4.6.44. Manter, organizar e dar suporte a todo cabeamento, metálico ou de fibra ótica, em patch panels, DIO (Distribuidor Interno Ótico) e racks das soluções de redes e videoconferência, devendo os equipamentos e materiais serem fornecidos pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.6.45. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel;
- 3.3.4.6.46. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa;
- 3.3.4.6.47. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento;
- 3.3.4.6.48. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes;
- 3.3.4.6.49. Gerenciar e suportar a criação de salas de videoconferência;
- 3.3.4.6.50. Fornecer suporte a todo hardware da solução de videoconferência e seus periféricos, tais como, microfone, câmera, caixas de som, cabeamento, etc;
- 3.3.4.6.51. Fornecer suporte e prover operação para equipamentos de alta especialização das salas de vídeo e auditório;
- 3.3.4.6.52. Operação e configuração de equipamentos de áudio e vídeo;
- 3.3.4.6.53. Gravação/Edição de vídeos;
- 3.3.4.6.54. Acompanhamento de reuniões;
- 3.3.4.6.55. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.4.7. Serviço de suporte a ambiente e servidores de data center

3.3.4.7.1. A operação de sistemas operacionais Windows abrange os seguintes serviços:

- 3.3.4.7.1.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.7.1.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows;

3.3.4.7.1.3. Gerenciar os direitos de acesso e cotas de utilização de áreas dos servidores de arquivos disponibilizadas aos usuários de TI;

3.3.4.7.1.4. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de servidores com sistema operacional Windows, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;

3.3.4.7.1.5. Fornecer suporte a incidentes relativos aos Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Windows registrados na ferramenta de ITSM;

3.3.4.7.1.6. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Windows tais como, hostname, configurações de rede LAN e SAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;

3.3.4.7.1.7. Efetuar gerenciamento de soluções de administração centralizada do parque de servidores Windows, tais como Microsoft System Center Operations Manager, Microsoft System Center Configurations Manager, WSUS, entre outras;

3.3.4.7.1.8. Realizar a configuração de GPO (Group Policy Objects) necessárias para servidores Windows.

3.3.4.7.1.9. Realizar e propor padrões de Hardening em Sistemas Operacionais Windows;

3.3.4.7.1.10. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.4.7.2. A operação de sistemas operacionais Linux abrange os seguintes serviços:

3.3.4.7.2.1. Instalar, configurar e prover operação de Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;

3.3.4.7.2.2. Manter atualizados os Sistemas Operacionais de servidores da plataforma Linux;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.7.2.3. Realizar atualização e/ou correções que forem necessárias para o perfeito funcionamento do software (Kernel, bug fixing e patches), bem como das alterações evolutivas representadas por novas versões ou “releases” disponibilizados;

3.3.4.7.2.4. Implementar, gerenciar e fornecer orientação em novos projetos e iniciativas sobre expansão do ambiente de servidores Linux, Capacidade dos servidores, armazenamento, configurações, ambiente virtual e de nuvem e redundância com base nas melhores práticas;

3.3.4.7.2.5. Manter e configurar aspectos básicos dos sistemas operacionais Linux tais como, hostname, configurações de rede LAN, controle de usuários locais, particionamento de discos locais ou remotos, instalações de drivers, service packs e atualizações, entre outros;

3.3.4.7.2.6. Instalar, configurar e prover operação para plataformas de container de ferramentas de TI e aplicação, tais como Docker, Kubernetes, Rancher, OpenShift, entre outras.

3.3.4.7.2.7. Realizar e propor padrões de hardening em sistemas operacionais Linux;

3.3.4.7.2.8. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.4.7.3. A operação das soluções de virtualização abrange os seguintes serviços:

3.3.4.7.3.1. Instalar, configurar e gerenciar a solução Microsoft Hyper-V e outras, quando necessário;

3.3.4.7.3.2. Instalar novos servidores físicos e virtuais;

3.3.4.7.3.3. Criar e manter atualizados os templates de sistema operacional;

3.3.4.7.3.4. Instalar softwares de baixa, média e alta complexidade;

3.3.4.7.3.5. Monitorar disponibilidade dos servidores/serviços e das soluções de virtualização;

3.3.4.7.3.6. Elaborar documentos e relatórios de erros, operacionais, gerenciais e de desempenho;

3.3.4.7.3.7. Acompanhar as migrações tecnológicas, novas instalações e outras demandas junto a área responsável ou com empresas contratadas;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.7.3.8. Analisar e buscar por correções para as falhas, erros e alertas;
- 3.3.4.7.3.9. Identificar e aplicar atualizações e correções tecnológicas;
- 3.3.4.7.3.10. Aplicar eventuais correções autorizadas pela(s) área(s) demandante;
- 3.3.4.7.3.11. Criar scripts de automação e de monitoração dos servidores virtualizados;
- 3.3.4.7.3.12. Administrar o uso de recursos de Hardware (Mover aplicações/sistemas entre clusters de acordo com volume de uso de recursos);
- 3.3.4.7.3.13. Organizar e manter informações disponíveis dentro do sistema de virtualização, tais como pastas organizacionais, padronização de nomes de máquinas virtuais e demais metadados de cada objeto;
- 3.3.4.7.3.14. Executar testes de chaveamento de cluster entre hosts e outras características de alta disponibilidade das soluções de virtualização;
- 3.3.4.7.3.15. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.
- 3.3.4.7.4. A sustentação do ambiente de Data Center abrange os seguintes serviços:
 - 3.3.4.7.4.1. Monitorar e controlar, com uso das ferramentas disponibilizadas pela CONTRATANTE, aspectos do ambiente físico dos Data Centers e Salas técnicas (facilities), tais como: temperatura, umidade, fornecimento de energia elétrica, no-breaks, estabilizadores, geradores, quadros elétricos, controle de acesso, limpeza e organização.
 - 3.3.4.7.4.2. Instalar, montar em rack, configurar e prover a operação de equipamentos e servidores físicos, modelos rack e blade e do ambiente físico do Data Center;
 - 3.3.4.7.4.3. Realizar limpeza e organização com técnica e cuidado adequados dos ativos de TI instalados no Data Center e sala técnica, com uso de ferramentas da própria CONTRATADA.
 - 3.3.4.7.4.4. Acompanhar a entrega, instalação e aceite de novos equipamentos a serem instalados no Data Center ou salas técnicas.
 - 3.3.4.7.4.5. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.4.8. Serviço de suporte e administração de bancos de dados, e ferramentas de tratamento e análise de dados



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.8.1. Manter atualizados os SGBD (Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados);
- 3.3.4.8.2. Administrar os objetos do banco (cópia, desbloqueio, liberação de espaço, etc);
- 3.3.4.8.3. Monitorar anomalias do banco de dados (BD) e realizar depuração de problemas e apoio à identificação e tratamento de problemas de hardware e software, incluindo sistemas operacionais, que impactem as bases de dados;
- 3.3.4.8.4. Verificar e analisar rotinas de backup, rotinas agendadas e logs de acordo com os parâmetros definidos pelas equipes de sistemas da CONTRATANTE;
- 3.3.4.8.5. Criar e administrar banco de dados para ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção em ambientes com alta disponibilidade;
- 3.3.4.8.6. Criar scripts/aplicações para administrar, monitorar ou migrar dados;
- 3.3.4.8.7. Realizar levantamento e análise dos pré-requisitos de software e hardware;
- 3.3.4.8.8. Gerenciar políticas de retenção e compactação de logs;
- 3.3.4.8.9. Instalar e Configurar novos produtos adquiridos;
- 3.3.4.8.10. Adequar e parametrizar o banco de dados com base nos requisitos de projeto;
- 3.3.4.8.11. Analisar e executar rotinas de migração de bases de dados;
- 3.3.4.8.12. Gerenciar, extrair e analisar de ferramenta de modelagem de dados os modelos físicos de dados, referente a novos projetos de aplicações ou atualização destes;
- 3.3.4.8.13. Criar e manter scripts de manipulação de objetos de banco de dados;
- 3.3.4.8.14. Executar scripts de adequação, na base de dados, quando necessário;
- 3.3.4.8.15. Apoiar testes de funcionalidades realizados pelas equipes da CONTRATANTE;
- 3.3.4.8.16. Atuar na depuração de incidentes e problemas de aplicação em conjunto com equipes de aplicação e sistemas operacionais, com uso de metodologia DevOps;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.8.17. Avaliar e ajustar os parâmetros de Sistema Operacional, de acordo com a plataforma utilizada, visando a estabilidade e performance;

3.3.4.8.18. Planejar junto às equipes de rede, suporte e segurança, quaisquer mudanças de infraestrutura que afetem os softwares instalados, como Servidores de Aplicação, Banco de Dados, etc;

3.3.4.8.19. Avaliar a disponibilidade de espaço físico para comportar o banco de dados, realizando a melhor distribuição dos arquivos, visando melhoria de performance;

3.3.4.8.20. Definir e aplicar políticas de segurança no banco de dados, mediante aprovação da equipe da CONTRATANTE;

3.3.4.8.21. Monitorar consultas e conexões, realizar avaliação de custos, e propor soluções para melhoria de performance;

3.3.4.8.22. Identificar problemas relacionados à baixa performance das aplicações e bancos de dados;

3.3.4.8.23. Realizar análise de performance e efetuar configurações de “tunning”;

3.3.4.8.24. Analisar desempenho de Bancos de Dados identificando scripts com alto impacto no desempenho para tratamento pelas áreas de sistemas da CONTRATANTE;

3.3.4.8.25. Utilizar mecanismos de coleta de estatísticas de desempenho;

3.3.4.8.26. Apresentar sugestões ao processo de otimização de comandos SQL e/ou alteração nos planos de execução, que possam aumentar a produtividade da equipe responsável por esta atividade de melhoria de desempenho;

3.3.4.8.27. Planejar e Definir as Políticas de Backup & Recovery dos Bancos de Dados de forma a atender as necessidades da CONTRATANTE;

3.3.4.8.28. Manter e administrar as ferramentas e soluções de Descoberta e Visualização de Dados, Business Intelligence e ETL (Extract, Transform and Load);

3.3.4.8.29. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços

3.3.4.9. Serviço de administração de ativos e serviços de segurança da informação



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.9.1. Instalar, manter e dar suporte aos serviços tecnológicos relacionados à segurança da informação e que estão, além da rede interna, protegendo todo o perímetro com a internet, entre outros, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados, além de administrar os serviços de redes privadas virtuais (VPNs);

3.3.4.9.2. Apoiar a implementação de políticas, padrões e procedimentos para assegurar a proteção dos ativos, dados, informações e serviços de TIC;

3.3.4.9.3. Implantar e administrar serviços de auditoria, resposta a ataque e operações de segurança de TIC, bem como manter os controles adequados e trilhas de auditoria para evitar ou detectar qualquer evento de segurança;

3.3.4.9.4. Analisar periodicamente logs dos sistemas, monitoramento de eventos e alertas de segurança, detecção de intrusão, fornecimento de informações sobre potenciais falhas de segurança existentes nos serviços de TI da CONTRATANTE;

3.3.4.9.5. Verificar e ajustar os sistemas de segurança no sentido de assegurar um processo efetivo de detecção de eventos e gerenciamento de segurança;

3.3.4.9.6. Efetuar investigação e análise sobre incidentes de segurança, fornecendo informações e evidências necessárias à instauração/condução de processos de sindicância, de ordem administrativa ou criminal, executando procedimentos adequados de forense computacional;

3.3.4.9.7. Fornecer informações para implementação de melhorias na segurança da informação;

3.3.4.9.8. Apoiar o desenvolvimento de sistemas e os gestores de sistemas nas definições necessárias para autenticação e autorização de usuários, dentre outros aspectos relativos à segurança dos sistemas de informação;

3.3.4.9.9. Auxiliar na definição e administração de grupos/perfis de usuários (uso/restrição);

3.3.4.9.10. Apoiar a análise e diagnóstico de vulnerabilidades em sistemas e serviços de TI;

3.3.4.9.11. Atuar e apoiar o tratamento de incidentes (vírus, invasões e ataques) e recuperação de desastres;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.9.12. Desenvolver rotinas/scripts voltadas à segurança do ambiente operacional;
- 3.3.4.9.13. Apoiar a equipe de suporte a sistemas operacionais na definição de padrões de configuração relativos à segurança em sistemas operacionais;
- 3.3.4.9.14. Minimizar a negação de serviço para os usuários legítimos da rede;
- 3.3.4.9.15. Implementar e gerenciar os parâmetros relacionados à conexão e acesso remotos, como dial-in, dial-back e VPN;
- 3.3.4.9.16. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços

3.3.4.10. Serviço de operação do bloco de produção e deploy de aplicações corporativas, de aplicações de mercado, e de segurança, orquestração e automação de aplicações

- 3.3.4.10.1. Administração, gerenciamento, sustentação, instalação, manutenção e suporte a servidores de aplicação, no que diz respeito aos aspectos relacionados a middleware e aplicações adotadas pela CONTRATANTE;
- 3.3.4.10.2. Instalação, administração e gerenciamento de solução de container;
- 3.3.4.10.3. Instalação, administração e gerenciamento de ferramenta de automatização, distribuição de carga, monitoramento e orquestração entre containers;
- 3.3.4.10.4. Gerenciamento de Infraestrutura para provisão de sistemas baseados na arquitetura de microsserviços;
- 3.3.4.10.5. Publicação de sistemas – deployment - em ambientes de homologação e de produção;
- 3.3.4.10.6. Subsidiar os servidores da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e configuração dos servidores de aplicação para garantir a disponibilidade das aplicações;
- 3.3.4.10.7. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (servidores de aplicação);
- 3.3.4.10.8. Migrar e manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e Normas Internas



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

elaboradas pela CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;

3.3.4.10.9. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na política de backup;

3.3.4.10.10. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE;

3.3.4.10.11. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos servidores de aplicação e das aplicações contidas nos mesmos, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas;

3.3.4.10.12. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações;

3.3.4.10.13. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos servidores de aplicação;

3.3.4.10.14. Implantar e manter solução de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para as aplicações críticas;

3.3.4.10.15. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos servidores de aplicação, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga;

3.3.4.10.16. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação;

3.3.4.10.17. Fazer relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha;

3.3.4.10.18. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas;

3.3.4.10.19. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TI e homologação de equipamentos e softwares;

3.3.4.10.20. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o funcionamento dos servidores de aplicação;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.4.10.21. Recomendações e análises arquiteturas para acelerar o desenvolvimento de aplicativos e ciclos de implementação;

3.3.4.10.22. Análise da arquitetura do ambiente com recomendação de melhorias;

3.3.4.10.23. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento das aplicações: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.

3.3.4.10.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços;

3.3.4.11. Serviço de operação do ambiente colaborativo

3.3.4.11.1. Realizar a instalação, configuração e suporte a servidores de e-mail;

3.3.4.11.2. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de colaboração;

3.3.4.11.3. Realizar a instalação, configuração e suporte a ferramentas de comunicação via mensageria instantânea e conferência web;

3.3.4.11.4. Realizar a instalação, configuração e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico, tais como webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;

3.3.4.11.5. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de colaboração;

3.3.4.11.6. Avaliar, informar e implementar, sempre que necessário, as melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico e colaboração;

3.3.4.11.7. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de contas de correio eletrônico;

3.3.4.11.8. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e colaboração;

3.3.4.11.9. Aplicar os procedimentos necessários à garantia da segurança sobre os recursos de mensageria da Organização;

3.3.4.11.10. Aplicar as regras e políticas contra malwares e spams;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.4.11.11. Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens;
- 3.3.4.11.12. Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais;
- 3.3.4.11.13. Aplicar política de cotas para e-mails de usuários, mediante aprovação da CONTRATANTE;
- 3.3.4.11.14. Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com a Política de Segurança da Informação e Comunicações do Órgão;
- 3.3.4.11.15. Realizar planejamento para implantação de solução de colaboração, com sugestões de boas práticas para criação de caixas postais;
- 3.3.4.11.16. Realizar o monitoramento e gerenciamento da performance das ferramentas de mensageria e colaboração e todos os seus componentes, incluindo testes de heartbeat, simulação de uso pelo usuário (interno e externo), benchmarking, balanceamento de carga e virtualização;
- 3.3.4.11.17. Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas no âmbito desta contratação para realização da monitoração dos seguintes parâmetros mínimos de funcionamento dos serviços de mensageria e colaboração: indisponibilidade dos serviços, limite crítico de espaço para armazenamento, falhas de performance e gargalos.
- 3.3.4.11.18. Gerenciar o Microsoft Active Directory (AD), Directory Access Protocol (DAP) e Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);
- 3.3.4.11.19. Assegurar e controlar o acesso aos serviços disponíveis aos usuários;
- 3.3.4.11.20. Gerenciar os direitos de acesso de usuários ou grupos de usuários aos recursos da rede;
- 3.3.4.11.21. Monitorar parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura dos Serviços de Diretório, tais como: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, falhas, performance e gargalos;
- 3.3.4.11.22. Implementar e gerenciar Serviços de Diretório distribuídos;
- 3.3.4.11.23. Monitorar eventos relacionados aos Serviços de Diretório, como tentativas malsucedidas de acesso a recursos, adotando as ações apropriadas quando necessárias;



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

3.3.4.11.24. Realizar outras atividades inerentes a este bloco de serviços.

3.3.5. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE HOSPEDAGEM E DESENVOLVIMENTO DE WEBSITE E DEVOPS

3.3.5.1. Serviço de hospedagem de sites corporativos e aplicações para ambiente web. O desenvolvimento WEB refere-se a um processo de construção e testes do software específico para a web, com a finalidade de se obter um conjunto de programas, que satisfazem as funções pretendidas, quer em termos de facilidade de uso ou compatibilidade com outros programas existentes.

3.3.5.2. A CONTRATADA prestará os serviços de Desenvolvimento e hospedagem do website oficial da Prefeitura Municipal de Saquarema.

3.3.5.3. A Hospedagem deverá utilizar o sistema operacional Linux, com suporte a linguagem de programação PHP e Sistema Gerenciador de Banco de Dados MySQL.

3.3.5.4. A hospedagem deverá ser monitorada no período de 24 horas x 7 dias por semana.

3.3.5.5. O serviço de desenvolvimento consiste em:

3.3.5.5.1. Desenvolver o design do website oficial da Prefeitura de Saquarema;

3.3.5.5.2. Alteração de tópicos, menus e componentes do website;

3.3.5.5.3. Manter os links para os sistemas de ISS, NFSE, Consulta de Processos e outros;

3.3.5.5.4. Aplicar testes de usabilidade, navegabilidade e acessibilidade compatíveis com os critérios de avaliação E-GOV;

3.3.5.5.5. Monitorar o ambiente de produção;

3.3.5.5.6. Aplicar testes nos navegadores padrões;

3.3.5.5.7. Fazer alterações para correção de conteúdo ou outras correções advindas do uso ou do funcionamento, incluindo adaptações por fatores externos;

3.3.5.6. Todo material produzido deverá ser compatível, no mínimo, com as plataformas utilizadas pela Prefeitura Municipal de Saquarema, incluindo as versões mais



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

recentes dos navegadores Chrome, Firefox, Microsoft Edge e Safari nos sistemas operacionais Windows e Mac.

3.3.5.7. Todos os projetos desenvolvidos devem ser otimizados para o melhor resultado na pesquisa dos maiores buscadores mundiais, tais como Google e Bing.

3.3.5.8. Desenvolver website voltado para o Turismo com identidade visual diferente do site oficial da Prefeitura Municipal de Saquarema, contendo:

3.3.5.8.1. Listagem de hotéis e pousadas do município;

3.3.5.8.2. Listagem de bares, lanchonetes e restaurantes do município;

3.3.5.8.3. Agenda de eventos;

3.3.5.8.4. Notícias; e

3.3.5.8.5. Outras informações relevantes à critério da Secretaria Municipal de Comunicação.

3.3.6. SERVIÇO DE GERENCIAMENTO DE BACKUP E RESTORE

3.3.6.1. Serviço que consiste no gerenciamento de backup e restore com cópia de dados de um dispositivo de armazenamento a outro para que possam ser restaurados em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados, compreendendo em:

3.3.6.1.1. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup;

3.3.6.1.2. Gerenciar todos os componentes físicos da infraestrutura de armazenamento corporativo, incluindo Storages (controladoras, discos, caches, baterias, gavetas e etc), em qualquer uma das tecnologias disponíveis para esta função (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.);

3.3.6.1.3. Recuperar dados arquivados quando necessário para propósitos de auditoria, comprovações legais ou para atender qualquer outro tipo de necessidade da CONTRATANTE;

3.3.6.1.4. Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de backup;

3.3.6.1.5. Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.6.1.6. Restaurar dados de banco de dados;
- 3.3.6.1.7. Restaurar dados de sistemas;
- 3.3.6.1.8. Restaurar dados de usuários;
- 3.3.6.1.9. Restaurar dados de outros tipos de backup;
- 3.3.6.1.10. Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento backup;
- 3.3.6.1.11. Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN;
- 3.3.6.1.12. Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física);
- 3.3.6.1.13. Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs;
- 3.3.6.1.14. Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup;
- 3.3.6.1.15. Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup;
- 3.3.6.1.16. Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup;
- 3.3.6.1.17. Analisar e corrigir desempenho de storage;
- 3.3.6.1.18. Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação;
- 3.3.6.1.19. Elaborar, revisar, exercitar procedimento de disaster recovery;
- 3.3.6.1.20. Dar manutenção preventiva e corretiva na solução de backup;
- 3.3.6.1.21. Elaborar relatórios técnicos gerenciais;
- 3.3.6.1.22. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros;
- 3.3.6.1.23. Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup;
- 3.3.6.1.24. Outras configurações afetas a este bloco de serviços;

3.3.7. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TIC



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.7.1. O serviço de Apoio ao planejamento e a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento dos processos abaixo, bem como realizar a medição de sua maturidade e apoiar a implementação de melhorias nos processos:

3.3.7.1.1. Cumprimento de Requisição;

3.3.7.1.2. Gerenciamento de Incidente;

3.3.7.1.3. Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

3.3.7.1.4. Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

3.3.7.1.5. Gerenciamento de Problema;

3.3.7.1.6. Gerenciamento de Mudança;

3.3.7.1.7. Gerenciamento de Conhecimento;

3.3.7.1.8. Gerenciamento de Disponibilidade;

3.3.7.1.9. Gerenciamento de Níveis de Serviços;

3.3.7.2. As atividades de revisão, implantação e execução dos processos ITIL devem contemplar, ao menos, as atividades:

3.3.7.2.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;

3.3.7.2.2. Elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela CONTRATANTE;

3.3.7.2.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

3.3.7.2.4. Elaboração de Planos de Comunicação entre as partes interessadas, inclusive equipe técnica da CONTRATANTE, de outros contratados, e terceiros;

3.3.7.2.5. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, em um ciclo de melhoria contínua, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da CONTRATANTE assim o requeiram;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.7.3. Poderá ser solicitado à CONTRATADA que elabore diagnóstico de aderência quanto a execução dos procedimentos definidos nos processos ITIL por parte da equipe da própria CONTRATADA, ou por outros atores que tem interação com os processos, incluindo neste processo entrevistas, aplicação de questionários, coleta de evidências e indicadores.

3.3.7.4. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA ou da CONTRATANTE, com objetivo de melhorar eficiência e governança dos processos de TIC. Em ambos os casos, será necessário aval da CONTRATANTE para implantação do processo, e serão definidos por meio de demanda específica, com planejamento e cronograma de execução a ser executado no escopo desses serviços.

3.3.7.5. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva da CONTRATANTE;

3.3.7.6. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste Termo de Referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;

3.3.7.7. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na atividade de planejamento do PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação), bem como na execução de seus projetos relativos a serviços e infraestrutura de TIC.

3.3.7.8. Deverá apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação;

3.3.7.9. As demandas de TIC que cabem ao Service Desk ou a equipe de infraestrutura de TIC, porém que não estão previstas no catálogo de serviços, deverão ser atendidas na forma de demanda de TIC específicas ou operacionais;

3.3.7.10. As demandas serão registradas e controladas em backlog de demandas.

3.3.7.11. Este bloco de serviços será responsável pela construção, manutenção e acompanhamento da execução do estoque de demandas de infraestrutura de TIC, também chamado backlog neste Termo de Referência.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.7.12. O backlog de demandas de infraestrutura de TIC deverá contemplar principalmente as demandas específicas e demandas operacionais, que requerem planejamento e acompanhamento da execução.

3.3.7.13. Algumas demandas, em razão do escopo ou prazo, serão alçadas a qualidade de projeto, que também deverão ser gerenciados por este bloco.

3.3.7.14. Serão considerados projetos de TIC:

3.3.7.14.1. Realizar ou apoiar o desenvolvimento de projetos técnicos previstos no Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI da CONTRATANTE.

3.3.7.14.2. Implantações de plataforma de hardware e/ou software de médio e grande portes, bem como qualquer mudança que traga impacto relevante para a Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

3.3.7.14.3. Implantar iniciativas de Infraestrutura, Segurança da Informação, Banco de Dados e Apoio ao Usuário visando melhorias ou obtenção de serviços ou resultados exclusivos.

3.3.7.14.4. Apoiar e acompanhar a implantação de novas soluções de Infraestrutura de TIC adquiridas pela CONTRATANTE, implantadas por terceiros, e realizar a transição dos serviços ou tecnologia para a equipe de operação.

3.3.7.14.5. A realização de estudos específicos, demandados pela CONTRATANTE, e não previstos nos serviços de Atendimento e Suporte ao Usuário de Infraestrutura de TIC, relacionados à prospecção tecnológica, análises de impactos, mitigação de riscos da operação, segurança da informação, entre outros assuntos atinentes à Infraestrutura de TIC.

3.3.7.14.6. A elaboração de planos de arquitetura técnica.

3.3.7.14.7. A implantação ou aperfeiçoamento de processos de trabalho da CONTRATANTE.

3.3.7.15. Não são considerados projetos e, portanto, deverão ser tratados por demandas de catálogo de serviços ou no escopo da operação e manutenção da saúde do ambiente:

3.3.7.15.1. Atividades de operação de TIC;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

- 3.3.7.15.2. Atividades de atendimento ao usuário de infraestrutura de TIC;
- 3.3.7.15.3. Qualquer tipo de tratativa de incidente, problema ou restabelecimento da operação normal de serviços;
- 3.3.7.15.4. Aplicação de atualizações de sistemas operacionais, inclusive atualizações de segurança e recomendadas;
- 3.3.7.15.5. Aplicação de atualização de versão de produtos de pequeno porte e esforço;
- 3.3.7.15.6. Acompanhar fornecedor para suporte de infraestrutura, inclusive em horários fora de expediente;
- 3.3.7.15.7. Administração, operação e curadoria de ChatBot instalado na CONTRATANTE (a ser implementado ainda);
- 3.3.7.15.8. Implantação de novas aplicações ou de novas versões de aplicações desenvolvidas internamente pela CONTRATANTE;
- 3.3.7.15.9. Participar de reunião técnica ou gerencial, convocada pela CONTRATANTE;
- 3.3.7.15.10. Elaborar e atualizar documentações;
- 3.3.7.15.11. Realizar eventos de transferência de conhecimento;
- 3.3.7.15.12. Elaborar e revisar documentos de Procedimento Operacional de Recuperação de Serviços e Solução de TIC e exercitá-los;
- 3.3.7.16. Administrar a ferramenta de ITSM que a CONTRATANTE venha a adotar, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.
- 3.3.7.17. Deverá elaborar os relatórios e painéis de informações (dashboards) relativos aos serviços de TIC ou relativos à execução do contrato, utilizando ferramenta que a CONTRATANTE venha a adotar.
- 3.3.7.18. Apoio à Gestão do Conhecimento e Documentação de TIC:**
 - 3.3.7.18.1. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas, bem como apoiar o Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE na sua divulgação.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.7.18.2. Elaborar e manter FAQ (Frequently Asked Questions) acerca dos serviços de TIC.

3.3.7.18.3. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando os demais blocos de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada um deles.

3.3.7.18.4. Zelar pela fiel execução dos processos de gestão de serviços de TIC definidos, comunicando à gestão do contrato os desvios identificados e sugerindo melhorias.

3.3.7.18.5. Executar ou apoiar a execução de processos relativos aos frameworks COBIT e ITIL, no que couber.

3.3.7.18.6. Apoiar a gestão da CONTRATANTE, por meio do Departamento de Tecnologia da Informação, na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC e outros que se fizerem necessários, relativos aos frameworks de processos COBIT e ITIL.

3.3.7.18.7. *Demandas específicas:*

3.3.7.18.7.1. As demandas específicas e operacionais são aquelas que não estão previstas no catálogo de serviços, como requisição, e que requer prévio planejamento técnico.

3.3.7.18.7.2. Demanda específica, operacional ou projetos de Infraestrutura de TIC é todo o trabalho técnico temporário, que requer prévio planejamento e gerenciamento, e opcionalmente pode requerer 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 e custo mensal desta contratação.

3.3.7.18.7.3. A CONTRATADA é responsável ainda por apresentar propostas e planos de novas tecnologias, sob demanda, para modernizar a infraestrutura de TIC e subsidiar a equipe da CONTRATANTE no planejamento de crescimento e manutenção da infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

3.3.7.18.7.4. Para uma adequada gestão de iniciativas de projetos e demandas de melhorias do ambiente de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, o Departamento de Tecnologia da Informação junto com a equipe de apoio a gestão da CONTRATADA irá estabelecer o gerenciamento de um backlog dessas iniciativas.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.3.7.18.7.5. O registro de demandas será feito preferencialmente pela equipe de fiscalização do contrato.

3.3.7.18.7.6. Ao identificar propostas de melhoria, a CONTRATADA deverá apresentar à equipe de fiscalização para que esta avalie e considere a inclusão no backlog.

3.3.7.18.7.7. A CONTRATADA também poderá identificar demandas que cheguem pelo Service Desk, quando também deverá levar essas demandas para avaliação da equipe de fiscalização do contrato.

3.3.7.18.7.8. As demandas e projetos no backlog serão priorizados pela equipe de fiscalização do contrato, com apoio técnico da CONTRATADA. A priorização levará em consideração principalmente as necessidades tecnológicas da CONTRATANTE, e das demais áreas de negócio do Órgão, e deverão ser tratadas conforme a prioridade estabelecida.

3.3.7.18.7.9. Caberá à CONTRATADA apresentar, demonstrar mensalmente, ou quando solicitada pela CONTRATANTE, como estão alocados seus profissionais nos projetos e as demandas operacionais e específicas as quais eles estão atuando.

3.4. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

3.4.1. Disposições gerais

3.4.1.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela CONTRATANTE.

3.4.1.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato.

3.4.1.3. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA deverá estar em conformidade com as normas, padrões e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

3.4.1.4. À CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.1.5. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a CONTRATANTE apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela CONTRATANTE.

3.4.1.6. A CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.

3.4.1.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.

3.4.1.8. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e NMSE definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.

3.4.1.9. No caso de incidentes que causem indisponibilidade de serviços de TI, ou outros impactos, é esperado que a CONTRATADA tenha capacidade de atuação imediata para reestabelecimento ou recuperação do(s) serviço(s), ainda que com a implementação de medidas de contorno ou contingência.

3.4.1.10. Possíveis indefinições, omissões, falhas ou incorreções das especificações ora fornecidas não poderão constituir pretexto para a CONTRATADA alegar redução de desempenho. Consideram-se, inapelavelmente, a CONTRATADA e seus Analistas/Especialistas como altamente especializados nos serviços em questão e que, por conseguinte, deverão considerar as complementações e providências técnicas por acaso omitidos nas especificações, mas implícitos e necessários ao perfeito e completo funcionamento dos serviços descritos neste Termo de Referência.

3.4.1.11. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.

3.4.1.12. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.

3.4.1.13. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.

3.4.1.14. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.

3.4.1.15. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY.

3.4.1.16. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.

3.4.2. Atendimento de Service Desk

3.4.2.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pelo Departamento de Tecnologia da Informação da CONTRATANTE. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.

3.4.2.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da CONTRATANTE por meio do Portal de Serviços, e-mail, ou outra forma de acesso.

3.4.2.3. O atendimento por linha telefônica deve ser feito preferencialmente pelo suporte de 1º nível.

3.4.2.4. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e Diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

3.4.2.5. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.2.6. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.

3.4.2.7. O registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC. Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

3.4.2.8. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

3.4.2.9. Níveis de Atendimento: Os incidentes ou requisições de serviço serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pela CONTRATANTE, considerando-se: **impacto, urgência e prioridade.**

3.4.2.10. **Impacto:** reflete o efeito de um incidente ou problema sobre o negócio do Órgão. A classificação dos incidentes e problemas quanto ao impacto será determinada pelo número de pessoas, criticidade do(s) sistema(s) ou processo(s) afetado(s), bem como a relevância da função do(s) usuário(s) envolvido(s) em um processo crítico da CONTRATANTE. A tabela a seguir classifica o impacto em função de sua abrangência.

IMPACTO	OCORRÊNCIA QUANDO
Altíssimo	• O serviço está inoperante, de tal forma que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas; • O usuário impactado é estratégico; • Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; • Demandas técnicas do DTI relacionadas às ações corretivas em sistemas, serviços ou aplicações; • A falha pode causar danos à imagem do Órgão
Alto	• A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional; • Demandas técnicas do DTI relacionadas a novas implementações e ações evolutivas.
Elevado	• O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal. • A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	• O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	• O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. • Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

3.4.2.11. **Urgência:** é determinada pela necessidade do usuário ou da organização em ter os serviços/solicitações restabelecidos/atendidas dentro de um determinado prazo. O tempo requerido é tão menor quanto o seu efeito sobre impacto do incidente ou da intempestividade no atendimento. A tabela a seguir classifica os níveis de urgência em função de seu fator determinante:

URGÊNCIA	FATOR DETERMINANTE
Crítica	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.
Alta	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível; • O serviço precisa ser executado na data atual, em horário próximo, após o incidente.
Média	• O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido assim que possível.
Baixa	• Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori;

3.4.2.12. **Prioridade:** estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais os incidentes e requisições 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.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.2.13. Depreende-se que a quantidade de esforço posto na resolução e na recuperação dos incidentes, dependerá basicamente dos seguintes itens:

- 3.4.2.13.1. Impacto no negócio;
- 3.4.2.13.2. Urgência para o negócio;
- 3.4.2.13.3. Função exercida pelo solicitante;
- 3.4.2.13.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;
- 3.4.2.13.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha.

3.4.2.14. Matriz de Prioridade: A prioridade do atendimento a um incidente ou requisição é obtida pelo correlacionamento da graduação do Impacto x Urgência. Essa graduação inclusive poderá ser revisada após o registro ou conclusão do atendimento do incidente ou requisição, quando se verificar que foi indevidamente classificada.

3.4.2.15. A cada prioridade está associado um tempo de detecção e um tempo solução definidos em horas. A matriz de prioridade a seguir é única sendo a maior prioridade 1 decrescendo até 5, menor prioridade.

Tabela - Matriz de Prioridade

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

3.4.2.16. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos NMSE definidos para esta contratação.

3.4.3. Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.3.1. A execução dos serviços de gerenciamento e operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.

3.4.3.2. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados.

3.4.3.3. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada nas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.

3.4.3.4. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica do DTI/CONTRATANTE, para cada bloco de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.

3.4.3.5. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.

3.4.3.6. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalização do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos, a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

3.4.3.7. A CONTRATANTE continuará sendo a única responsável pelos investimentos em produtos de hardware, software e aplicações de TIC.

3.4.4. Serviços de implantação tecnológica

3.4.4.1. Consiste nas atividades necessárias para instalação e configuração dos softwares e demais recursos que serão utilizados para a prestação dos serviços objeto da contratação.

3.4.4.2. As seguintes atividades deverão ser executadas durante o serviço de implantação:

3.4.4.2.1. Validação de requisitos do ambiente e recursos providos pela CONTRATANTE;

3.4.4.2.2. Criação e ativação dos usuários que utilizarão a solução e associação às permissões e/ou perfis de acesso técnico e privilegiado aos recursos de TI;



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.4.2.3. Configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de ITSM;

3.4.4.2.4. Implantação, configuração, customização e criação de perfis de acesso na ferramenta de mecanismo de rede segura (exemplo, VPN ou outras soluções equivalentes) para acesso técnico remoto;

3.4.4.2.5. Ativação dos links de comunicação dedicado;

3.4.4.2.6. Criação de contas de rede e configuração de perfil;

3.4.4.2.7. Revisão e adequação dos fluxos de atendimento do Service Desk, se necessário;

3.4.4.2.8. Demais intervenções e liberações de acesso que forem necessárias ao desenvolvimento das atividades da CONTRATADA.

3.4.4.3. Para a implantação de soluções de TIC, referenciadas no subitem anterior, necessários à prestação dos serviços objeto desta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar o devido projeto de implantação e cronograma em até 10 (dez) úteis após a reunião inicial do contrato.

3.4.4.4. Os prazos de implantação de cada fase são definidos neste Termo.

3.4.5. Habilitação da equipe técnica

3.4.5.1. Todos os profissionais que atuarão no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da CONTRATANTE.

3.4.5.2. Mediante o preposto do contrato deverão ser apresentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional.

3.4.5.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional.

3.4.5.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.5.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.

3.4.5.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.

3.4.5.7. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a CONTRATANTE.

3.4.5.8. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar documento de identidade e descrição das atividades.

3.4.5.9. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.

3.4.5.10. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

3.4.6. Transferência do conhecimento

3.4.6.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da CONTRATANTE, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento.

3.4.6.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pela CONTRATANTE.

3.4.6.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (hands-on) para determinado serviço de TIC ou ferramenta à equipe técnica da CONTRATANTE, mediante prévia solicitação e conforme agendamento combinado.

3.4.6.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a CONTRATANTE.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.7. Transição final do contrato

3.4.7.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da CONTRATANTE ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).

3.4.7.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias, após a data da notificação.

3.4.7.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

3.4.7.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.

3.4.7.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da CONTRATANTE, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da CONTRATADA, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pela CONTRATANTE.

3.4.7.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.

3.4.7.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da CONTRATANTE, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.7.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

3.4.7.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.

3.4.7.10. 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 para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.

3.4.7.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

3.4.8. Mecanismos de comunicação

3.4.8.1. A comunicação formal deverá ser feita preferencialmente por Ofício, ou quando o caso requeira maior celeridade poderá ser feita por e-mail para os representantes legais e/ou preposto, desde que utilizada a confirmação de recebimento e/ou leitura.

3.4.8.2. A formulação e comunicação de ordem de serviços Ordem de Serviços será feita pelo Gestor do Contrato.

3.4.8.3. O encaminhamento de demandas/chamados que são escopo do serviço rotineiro deverá ser feito por meio do sistema de ITSM, conforme catálogo de serviços.

3.4.8.4. Para prover maior fluidez na comunicação entre as equipes técnicas, os profissionais da CONTRATADA habilitados deverão estar disponíveis a responder questionamentos e fornecer informações e opiniões técnicas por meio de mensagem eletrônica (e-mail), sistema de mensagem instantânea e telefone. Neste caso, sempre que possível, o preposto, líder técnico ou coordenador deverá estar copiado para acompanhamento das solicitações/demandas.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3.4.8.5. Em caso de grupo de tratamento de incidentes, casos em que há necessidade de celeridade na resposta e tratamento, os profissionais da equipe técnica poderão ser convocados a participar de grupos em aplicativos que a CONTRATANTE venha a aderir. Neste caso, também deverão participar o preposto, líder técnico ou coordenador. As comunicações neste caso, deverão ser limitadas a assuntos no escopo deste contrato. Também deverão ser evitadas nos horários além do expediente normal.

3.4.8.6. As comunicações nestes casos não irão caracterizar subordinação.

4. DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

4.1. Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão.

4.2. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço contínuo, visto que sua contratação pode se estender necessariamente por mais de um ano de um serviço essencial para a CONTRATANTE, cujo atendimento não esgota prestação semelhante no futuro.

4.3. O objeto proposto encontra-se inserido no conceito de serviço comum, visto que lhe é possível especificar e medir seu desempenho e qualidade através de parâmetros usuais no mercado.

4.4. Pelas características do objeto, acima elencadas, propõe-se a escolha da modalidade de licitação como sendo o pregão, dada a natureza do objeto a ser licitado, qual seja, serviço comum.

4.5. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a Administração CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta, conforme orienta a Portaria SGD/ME nº 6.432/2021.

4.6. 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:



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

4.6.1. 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.

4.6.2. Não será exigido da CONTRATADA, na Planilha de Custos e Formação de preços, durante a execução do contrato, a quantidade mínima, perfis ou base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

4.6.3. A fiscalização do contrato não se envolverá na análise de Planilha de Custos e Formação de preços, incluindo a quantidade mínima, os perfis ou a base salarial dos profissionais envolvidos na prestação do serviço;

4.6.4. A CONTRATADA possui total gestão sobre a equipe do contrato, podendo realizar alterações na composição das equipes que prestam o serviço, incluindo quantidade e bases salariais dos profissionais envolvidos na prestação do serviço, bem como decidir sobre a alocação destes profissionais entre atividades e múltiplos contratos; e

4.6.5. Deverá ser observada a vinculação aos resultados pretendidos por meio exclusivamente do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço previamente estabelecidos, conforme disposto neste Termo de Referência, sendo vedado a distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos, a exemplo de quantidade de perfis, jornada, frequência ou outros critérios relacionados à alocação de mão de obra.

4.7. Quanto aos perfis profissionais, a CONTRATANTE fiscalizará se os perfis alocados no contrato são adequados às qualificações profissionais definidas neste instrumento.

4.8. Exequibilidade da Proposta

4.8.1. A licitante deverá apresentar a proposta de preços, conforme modelo do ANEXO IX deste Termo.

4.8.2. Caso a licitante apresente a proposta para o Grupo 1 com valor igual ou inferior a 70% (setenta por cento) do valor orçado pela CONTRATANTE, ou seja, o Pregoeiro poderá solicitar a apresentação de planilha própria de composição de custos detalhada a fim de comprovar a exequibilidade, assim como apresentar o demonstrativo analítico de todos os custos e receitas envolvidas na execução contratual, por meio do anexo IX - B - Planilha de custos e formação de preços analítica.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

4.8.3. Para os custos de pessoal, a referida planilha de custo deverá trazer as informações apresentadas no ANEXO IX – B – **Modelo** de planilha de custo e Formação de Preço Analítica, ou informações análogas.

4.8.4. Na demonstração de custos, em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, adicionalmente:

4.8.4.1. Identificar o salário estimado a ser pago e o quantitativo de profissionais necessário, segundo sua estimativa, para os serviços a serem assumidos dos profissionais que prestarão os serviços.

4.8.4.2. Demonstrar seja por contrato vigente, seja por estudo de mercado de órgão de pesquisa independente, seja por acordo sindical, ou qualquer outro meio documental legalmente válido que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida.

4.8.4.3. É de exclusiva responsabilidade da licitante dimensionar e equacionar os componentes do preço ofertado.

4.8.5. Declaração da licitante de que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que houver atualização tecnológica no parque computacional da CONTRATANTE, conforme modelo, ANEXO X deste Termo.

5. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

5.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da CONTRATANTE, conforme descrito na Tabela abaixo.

5.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da CONTRATANTE e preferencialmente em horário de seu funcionamento, conforme tabela abaixo.

5.2.1. Caso haja a necessidade de realização de serviços fora do horário de trabalho normal da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá realizar tais serviços sem custo à CONTRATANTE.

5.3. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço especificados na Tabela abaixo.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Tabela 3 – Dias e Horários de prestação de serviços

Serviço	Horário
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível	8h as 18h, em dias úteis
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível	8h as 18h, em dias úteis
Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível	8h as 18h, em dias úteis
Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC - Tratamento de Incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Serviço de Gerenciamento de Hospedagem e Desenvolvimento de Website e Devops	9h as 17h, em dias úteis
Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	9h as 17h, em dias úteis
Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	9h as 17h, em dias úteis

5.4. Os serviços serão executados no âmbito das secretarias da CONTRATANTE, conforme endereços abaixo relacionados.

Tabela 4 – Localidades da CONTRATANTE

#	SECRETARIA	ENDEREÇO
1	Controladoria Geral do Município	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
2	Procuradoria Geral do Município	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
3	Secretaria Municipal de Finanças	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
4	Secretaria Municipal de Planejamento	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
5	Secretaria Municipal de Urbanismo	Rua Segisfredo Bravo, nº 86, Centro, Saquarema – RJ
6	Secretaria Municipal de Gabinete	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
7	Secretaria Municipal de Governo	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
8	Secretaria Municipal de Administração, Receita e Tributação	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
9	Secretaria Municipal de Meio Ambiente	Rua Segisfredo Bravo, nº 86, Centro, Saquarema – RJ
10	Secretaria Transporte e Serviços Públicos	Rua Umbelina Simões, s/nº - Porto da Roça, Saquarema – RJ
11	Secretaria Municipal de Comunicação Social	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
12	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social	Av. Saquarema, 4299, Porto da Roça, Saquarema – RJ
13	Secretaria Municipal de Agricultura, Abastecimento e Pesca	Rodovia Amaral Peixoto, Km 53 - Sampaio Corrêa, Saquarema – RJ
14	Secretaria Municipal da Mulher	Rua Regociano Oliveira, 476, Bacaxá, Saquarema – RJ



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

15	Secretaria Municipal de Segurança e Ordem Pública	Av. Saquarema, 5345 – Bacaxá – Saquarema - RJ
16	Secretaria Municipal de Obras Públicas	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
17	Secretaria Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia	Rua Coronel Madureira, 77, Centro, Saquarema – RJ
18	Secretaria Municipal de Esporte, Lazer e Turismo	Avenida Saquarema, 253, Centro, Saquarema – RJ
19	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico	Av. Saquarema, 4299, Porto da Roça, Saquarema – RJ
20	Secretaria Municipal de Cultura	Rua Coronel Madureira, 88, Centro, Saquarema – RJ (Casa de Cultura)
21	Secretaria Municipal de Infraestrutura	Av. Saquarema, 4299, Porto da Roça, Saquarema – RJ

5.5. A Tabela acima relaciona os endereços da CONTRATANTE para o atendimento remoto e presencial de suporte ao usuário.

5.6. Durante a vigência do contrato, a CONTRATANTE poderá mudar o endereço das localidades listadas acima, de acordo com suas necessidades, sem custo para a CONTRATANTE.

6. DOS PRAZOS E CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1. **O prazo de vigência do contrato é de 12 (doze) meses**, contados a partir da assinatura do respectivo instrumento contratual e recebimento da Ordem de Início dos Serviços, a ser emitida pelo Gestor do Contrato, podendo ser prorrogado por interesse das partes até o limite de 60 (sessenta) meses, com base no artigo 57, II, da Lei nº 8.666, de 1993.

6.1.1. O valor do Contrato poderá ser reajustado com periodicidade mínima de 12 (doze) meses, com base na variação do IPCA (Índice de Preços ao Consumidor), ficando desde já estabelecido que o índice substituto será o INPC (Índice Nacional de Preços ao Consumidor) ou outro índice que vier a substituir os índices atuais, incidindo apenas sobre o valor do Contrato, sem customização e taxa de retorno.

6.2. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução dos serviços em até 30 (trinta) dias. A iniciação do contrato, somente poderá ocorrer com autorização expressa da CONTRATANTE, por meio da Ordem de Início dos Serviços.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

6.3. Considerando todo escopo deste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela abaixo irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Tabela 5 – Cronograma de eventos relevantes para o contrato.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável	Recorrência
A	Assinatura do contrato	-	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
B	Recebimento da Ordem de Início dos Serviços	Após assinatura do contrato (A)	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
C	Início da vigência do contrato	Imediatamente após recebimento da ordem de início dos serviços (B)	CONTRATANTE / CONTRATADA	Não
D	Reunião Inicial	Até 5 dias após início da vigência contrato (C)	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Não
E	Apresentar projeto e cronograma para implantação de soluções de TI	Até 10 dias após início da vigência contrato (C)	CONTRATADA	Não
F	Inicialização da execução do contrato	Até 30 dias corridos após início da vigência do contrato (C)	CONTRATADA	Não
G	Revisão e ajustes na ferramenta de ITSM	Até 2 (dois) meses após início da execução do contrato (F)	CONTRATADA	Não
H	Revisão, ajuste e implantação inicial dos processos ITIL elencados	Último dia útil do 4º mês após início da execução do contrato (F)	CONTRATADA	Não
I	Apresentação de documentos para fiscalização: - Relatórios de Indicadores; - Entrega dos Relatórios Operacionais; - Entrega dos Relatórios Gerenciais; - Documentos acessórios para a fiscalização; - Prévia do faturamento.	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10º (décimo) dia do mês subsequente	CONTRATADA	Mensal
J	Emissão do termo de recebimento provisório (TRP)	Até 10 dias após a apresentação dos documentos para fiscalização (I)	Fiscais do Contrato	Mensal
K	Revisão e análise, pela equipe de fiscalização, de todos os insumos apresentados pela contratada, com eventuais ajustes e cálculos dos NMSE, glosas e sanções, bem como o valor final do faturamento. <i>Qualquer necessidade de correções ou ajustes na documentação apresentada poderá, a critério da equipe de fiscalização, ensejar novo prazo.</i>	Até 10 dias após a emissão do TRP (J)	Equipe de Fiscalização - CONTRATANTE	Mensal
L	Contestação da CONTRATADA quanto ao resultado do processo de fiscalização, finalizando com a autorização para emissão da Nota Fiscal pelo Gestor do Contrato. <i>O término deste evento é caracterizado pela emissão do TRD pela equipe de fiscalização.</i>	Até 5 dias após recebimento do resultado da fiscalização (K)	CONTRATADA / CONTRATANTE	Mensal



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

M	Emissão do termo de recebimento definitivo (TRD)	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos apresentados para fiscalização (L)	Fiscais do Contrato	Mensal
N	Emissão e apresentação da Nota Fiscal e outros documentos de caráter administrativo, tais como, documentação trabalhista e certidões negativas.	Até 3 dias após a emissão do TRD (M)	CONTRATADA	Mensal
O	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal (O)	Gestor do Contrato - CONTRATANTE	Mensal

7. DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO

7.1. Devido à complexidade dos serviços e criticidade dos sistemas da CONTRATANTE, é extremamente recomendada, porém opcional, a realização de Vistoria Técnica.

7.2. A realização de vistoria técnica visa disponibilizar às LICITANTES as informações necessárias à correta elaboração de suas propostas, bem como dotá-las do razoável conhecimento do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

7.3. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado por meio do e-mail gestaoit@saquarema.rj.gov.br, no qual deve ser mencionado o número do Edital, as informações de contato da LICITANTE (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo, CPF e telefone) o qual efetuará a vistoria.

7.4. Efetuada a vistoria será lavrado, pelo representante da CONTRATANTE, o respectivo Termo de Vistoria Técnica, ANEXO V deste instrumento, o qual deverá ser preenchido e assinado por responsável técnico do interessado em participar da licitação.

7.5. A equipe do DTI/CONTRATANTE terá capacidade de atender até 2 (dois) licitantes por dia.

7.6. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínimo de 24 (vinte e quatro) horas e poderá ser realizada até 1 (um) dia útil antes da abertura do certame, impreterivelmente, desde que não esteja esgotada a capacidade da equipe do DTI/CONTRATANTE em receber as licitantes.

7.7. Por ocasião da vistoria, a licitante deverá trazer a declaração de sua realização, em duas vias, em papel timbrado, assinadas por seu representante legal, conforme modelo constante do ANEXO V deste Termo.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

7.8. O representante legal da licitante, no momento da vistoria, deverá comprovar, por meio de documento oficial, que tem vínculo com a licitante, seja por procuração ou carteira de trabalho.

7.9. A vistoria será acompanhada por técnico(s) do Departamento de Tecnologia da Informação - DTI.

7.10. Não serão admitidas, em hipótese alguma, alegações posteriores de desconhecimento dos serviços e de dificuldades técnicas não previstas, haja vista que será dado acesso às instalações para as empresas interessadas.

7.11. Caso a licitante decida por não realizar a vistoria, ela deverá entregar a Declaração de Responsabilidade conforme modelo ANEXO VI deste Termo, quando da apresentação da documentação de habilitação

8. DO PARCELAMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

8.1. A opção é pelo não parcelamento da solução. Ou seja, entende-se mais vantajoso para o cenário da CONTRATANTE nos aspectos das vantagens técnica e econômica o não parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

8.2. A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecem soluções similares em conceito, as contratadas poderiam aplicar métodos de trabalho com características de execução diferentes, o que poderia acarretar dificuldades de integração dos diferentes níveis de serviços, que naturalmente deveriam trabalhar em prol de entrar o mesmo resultado.

8.3. Conforme Acórdão 861/2013-Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Também o Acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, *“Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”*. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

8.4. Ademais, a opção pela contratação conjunta e não fracionada dos serviços, não constitui qualquer afronta aos termos do art. 23, § 1º, da Lei 8.666/93 ou da Súmula 247 do TCU. É o que diz a lei:

“Art. 23. (...)

§ 1º 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.”

8.5. Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade e melhor atendimento técnico, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

9. DO SIGILO DE INFORMAÇÕES

9.1. Todas as informações relativas à CONTRATANTE e constantes do cadastro da CONTRATADA deverão ser tratadas como confidenciais e somente poderão ser fornecidas quando solicitadas:

9.1.1. Pela CONTRATANTE;

9.1.2. Em decorrência de determinação judicial.

9.2. Os conhecimentos, dados e informações de propriedade da CONTRATANTE, relativos a aspectos econômico-financeiros, tecnológicos e administrativos, tais como: produtos, sistemas, técnicas, estratégias, métodos de operação e todos e quaisquer outros, repassados por força do objeto do presente Termo de Referência, constituem informação privilegiada e como tal, tem caráter de confidencialidade, só podendo ser utilizados, exclusivamente, no cumprimento e execução das condições estabelecidas neste Termo, sendo expressamente vedado à CONTRATADA:

9.2.1. Utilizá-los para fins outros, não previstos neste Instrumento;

9.2.2. Repassá-los a terceiros e empregados não vinculados diretamente ao objeto proposto.

9.3. A CONTRATADA ficará obrigada a disponibilizar os termos de sua política de privacidade para reafirmar o compromisso com a segurança da informação, privacidade e transparência no tratamento de dados coletados, conforme a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

10. DOS CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

10.1. Para fins de comprovação da qualificação técnica, é necessário apresentar os atestados indicados abaixo.

10.2. Atestados de Capacitação Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando ter prestado, para organizações públicas ou privadas, serviços especializados de suporte remoto e presencial (1º e 2º nível), 3º Nível com configuração mínima de:

10.2.1. Suporte e atendimento remoto e local a, no mínimo, 300 (trezentos) usuários de TI, cadastrados em uma única rede corporativa;

10.2.2. Suporte remoto e local a, no mínimo, 300 (trezentas) estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows na versão 10 ou superior (superior poderá ser qualquer das atualizações que a versão 10 tenha recebido) cadastrados em uma única rede corporativa;

10.2.3. Atendimento a pelo menos 3.000 (três mil) chamados em um período de 12 (doze) meses;

10.3. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços de gerenciamento, operação ou suporte à infraestrutura de TIC nas características abaixo relacionadas:

10.3.1. Prestação de serviços relativos à instalação, configuração, administração e suporte técnico em servidores e estações em ambiente Microsoft;

10.3.2. Instalação, configuração e administração de ambientes e servidores de virtualização ou físicos;

10.3.3. Instalação, configuração e administração de redes LAN e WAN, com pelo menos 20 (vinte) switches, e pelo menos 1 (um) switch core de data center. O atestado deve indicar as marcas e modelos dos ativos administrados;

10.3.4. Instalação, configuração e operação de ferramentas de gerenciamento de backup, com a execução de pelo menos 5 (cinco) rotinas diárias;

10.3.5. Administração, configuração, suporte e integração do serviço de diretório Microsoft Active Directory 2012 ou posterior;



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

10.3.6. Planejamento, instalação, configuração, monitoração, suporte, e sustentação de Sistemas de gerenciamento de Banco de Dados de, no mínimo, 2 (duas) das seguintes plataformas: Microsoft SQL Server 2012 ou superior, PostgreSQL, MySQL;

10.4. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

10.5. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

10.6. A CONTRATANTE reserva-se no direito de executar diligências para verificar e validar as informações prestadas no(s) atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) pelo vencedor do certame. Também poderão ser requeridos cópia do(s) contrato(s), nota(s) fiscal(is) ou qualquer outro documento que comprove, inequivocamente, a veracidade do(s) atestado(s).

10.7. O documento apresentado pela licitante para comprovação de sua qualificação técnica, além de possuir informações técnicas e operacionais suficientes para qualificar o escopo realizado, deverá conter dados que possibilitem à CONTRATANTE, por intermédio de seu Pregoeiro, caso julgue necessário, confirmar sua veracidade junto ao cedente emissor.

10.8. No caso de atestados emitidos por pessoas jurídicas de direito privado, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante vencedora.

10.9. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa licitante, empresas controladas ou controladoras da empresa licitante, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa licitante.

11. DOS CRITÉRIOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

11.1. O objeto será recebido definitivamente após a verificação da conformidade com as especificações constantes no presente Termo e Proposta, e sua consequente aceitação dar-se-á na forma dos arts. 73 a 76 da Lei Federal nº 8.666/93.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

11.2. Somente será certificada a nota fiscal do objeto deste Termo após execução e conferência dos serviços pelo Fiscal de Contrato devidamente designado pela Administração Pública, sendo realizada por servidor com conhecimento técnico sobre o objeto a ser recebido.

11.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo Fiscal do Contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

12. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

12.1. O julgamento da licitação será realizado pelo critério do MENOR PREÇO GLOBAL, observadas as regras de aceitação das propostas e justificativas elencadas neste termo de referência.

12.2. A adjudicação do objeto será realizada segundo o critério de julgamento fixado no item anterior, observada a decisão final de julgamento do certame pelo Pregoeiro, em observância ao preconizado na Lei nº 10.520, de 2002.

13. DA PROPOSTA DE PREÇOS DOS LICITANTES

13.1. A proposta de preços da licitante deverá conter as seguintes informações, entre outras:

13.1.1. Indicar o prazo de validade que será, no mínimo, de 60 (sessenta) dias corridos.

13.1.2. O preço ofertado deve ter a inclusão dos tributos, fretes, tarifas e as despesas decorrentes da execução do objeto a ser licitado.

13.1.3. Indicar expressamente endereço completo da licitante, inclusive eletrônico (e-mail da empresa) bem como telefones para contatos, para fins de futuras notificações e intimações de obrigações relativas à futura contratação.

14. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A despesa orçamentária decorrente da execução dos serviços de que trata o objeto deste Termo, neste exercício, com dotação suficiente para atender esta finalidade correrá à conta da Natureza de Despesa abaixo informada:



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

PROGRAMA DE TRABALHO	ELEMENTO DE DESPESA	FONTES DE RECURSOS
20.001 – 04.126.0024.2.057	3.3.90.40	1533 - ROYALTIES - LEI 9478/97

14.2. A despesa para o exercício fiscal subsequente será alocada na dotação orçamentária prevista para atendimento dessa finalidade, a ser consignada à CONTRATANTE, na Lei Orçamentaria Anual.

15. DAS CONDIÇÕES DE FATURAMENTO E DO PAGAMENTO

15.1. Os pagamentos serão realizados mensalmente, em regra, em até 30 (trinta) dias após o adimplemento da obrigação e apresentação da Nota Fiscal/Fatura devidamente atestada por, no mínimo, dois servidores designados pela Administração Municipal, conforme Art. 40, inciso XIV, “a”, da Lei Federal 8.666/93.

15.2. A CONTRATADA deverá destacar na Nota Fiscal/Fatura as retenções tributárias, conforme legislação pertinente, e a CONTRATANTE, quando a legislação assim exigir, efetuará o recolhimento de tributos, contribuições sociais e fiscais.

15.3. A CONTRATADA deverá fornecer, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, os documentos que comprovem o correto e tempestivo pagamento de todos os encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais decorrentes da execução dos serviços contratados.

15.4. Para fins de pagamento, cabe à CONTRATANTE verificar nos moldes da lei a regularidade fiscal, trabalhista e previdenciária da CONTRATADA.

15.5. Nenhum pagamento será realizado quando constatado algum serviço não abrangido pelo objeto contratual, sendo que a ausência de pagamento não caracterizará inadimplência da CONTRATANTE e, por conseguinte, não geram direito à compensação financeira.

15.6. No caso de incorreção nos documentos apresentados, inclusive na Nota Fiscal/Fatura, serão devolvidos à CONTRATADA para as correções necessárias, não respondendo a CONTRATANTE por quaisquer encargos resultantes de atrasos na liquidação dos pagamentos correspondentes.

16. DA SUBCONTRATAÇÃO



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

16.1. Não será admitida a subcontratação do objeto deste Termo de Referência.

17. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

17.1. Cumprir todas as disposições referentes ao objeto deste termo de referência e assumir, de forma irrevogável e sem ressalvas, a integral responsabilidade pela execução do contrato, de acordo com as obrigações legais, técnicas e contratuais.

17.2. Responsabilizar-se pela qualidade dos serviços executados e dos recursos empregados, em conformidade com as especificações deste Termo de Referência, sem ônus para a CONTRATANTE e sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

17.3. Cumprir os prazos para prestação dos serviços descritos no presente termo de referência e entrega dos materiais correspondentes, quando exigidos.

17.4. Arcar com todos os custos necessários à completa prestação dos serviços, responsabilizando-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.

17.5. Responsabilizar-se inteira e exclusivamente pelo uso regular de marcas, patentes, registros, processos e licenças relativas à execução desta contratação, eximindo a CONTRATANTE das consequências de qualquer utilização indevida.

17.6. Executar todas as atividades pertinentes a este termo de referência por meio de equipe técnica comprovadamente especializada, com rigorosa observância aos conceitos técnicos estabelecidos nos documentos contratuais e tudo mais que for necessário ao perfeito cumprimento das obrigações previstas neste Termo de Referência.

17.7. Observar, para o cumprimento do objeto deste Termo de Referência, as disposições da Lei nº 13.709/2018 e alterações, bem como as normas técnicas e regulamentações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, quando couber.

17.8. Cumprir o disposto na legislação trabalhista e nas normas regulamentadoras relativas à segurança e medicina do trabalho, na legislação ordinária federal, estadual e municipal, aplicáveis ao objeto deste Termo de Referência, bem como os acordos e convenções coletivas de trabalho das categorias profissionais envolvidas.

17.9. Responsabilizar-se inteiramente pelo pessoal alocado na prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência, observando rigorosamente todas as prescrições relativas às leis sociais, fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias, sendo



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

considerada, em qualquer circunstância, como a única empregadora responsável e também por qualquer adicional relativo à remuneração desse pessoal que seja ou venha a ser devido.

17.10. Respeitar as normas e procedimentos de controle interno, inclusive de acesso às dependências da CONTRATANTE.

17.11. Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens da CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pela CONTRATANTE.

17.12. Comunicar à CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada durante a prestação dos serviços e prestar os esclarecimentos solicitados.

17.13. Manter, durante o período de vigência do contrato, o atendimento a todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

17.14. Autorizar e assegurar à CONTRATANTE o direito irrestrito de fiscalizar, sustar, recusar, mandar desfazer ou refazer qualquer serviço que não esteja de acordo com a técnica e as especificações deste termo de referência.

17.15. Manter sigilo sobre toda e qualquer informação confidencial, reservada ou exclusiva, incluindo informações técnicas, de negócios ou financeira, comunicada pela CONTRATANTE em função do contrato.

17.16. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie forem vítimas os seus empregados durante a execução do contrato, ainda que ocorrido nas dependências da CONTRATANTE.

17.17. É expressamente vedada a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE para execução do contrato decorrente desta licitação, pela CONTRATADA.

17.18. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos sociais, comerciais e fiscais não transfere a responsabilidade por seu pagamento à CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto desta contratação.

18. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

18.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

18.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização, por servidor(es) especialmente designado(s), anotando em registro próprio as falhas detectadas e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.

18.3. Notificar a CONTRATADA por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.

18.4. Ter pessoal disponível para o recebimento dos produtos contratados no horário e local previsto para entrega, quando couber.

18.5. Receber os produtos de acordo com as especificações descritas neste documento, rejeitando, no todo ou em parte, o serviço executado em desacordo com o contratado.

18.6. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da execução dos serviços, no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

18.7. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da CONTRATADA, no que couber, em conformidade com a legislação vigente.

18.8. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento do objeto do Contrato;

18.9. Arquivar, entre outros documentos, projetos, especificações técnicas, orçamentos, termos de recebimento, contratos e aditamentos, relatórios de inspeções técnicas após o recebimento do objeto e notificações expedidas.

18.10. Possibilitar o acesso da equipe técnica da CONTRATADA aos locais de instalação, no que couber, orientando-a sobre dúvidas referentes às características técnicas do objeto.

18.11. Notificar, formal e tempestivamente, a CONTRATADA sobre as irregularidades observadas no cumprimento do Contrato.

18.12. Notificar a CONTRATADA, por escrito e com antecedência, sobre multas, penalidades e quaisquer débitos de sua responsabilidade.

19. DA FISCALIZAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

19.1. Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços contratados, a CONTRATANTE reserva-se ao direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre a execução desses serviços, não restringindo em nada a responsabilidade da CONTRATADA.

19.2. Nos termos do Art. 67, §1º, da Lei Federal nº 8.666/93, a CONTRATANTE designará servidor (es) para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, anotando em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados.

19.3. As decisões e providências que ultrapassarem a competência do (s) servidor (es) designado (s) deverão ser encaminhadas ao Gestor do Contrato, em tempo hábil para adoção das medidas convenientes.

19.4. A execução dos serviços contratados será fiscalizada por equipe de servidores especificamente designada para essa finalidade pela CONTRATANTE, cujas atribuições básicas são:

19.4.1. Solicitar à CONTRATADA e ao Gestor do Contrato por ela indicado todas as providências necessárias ao bom andamento dos serviços;

19.4.2. Solicitar à CONTRATADA a regularização de serviços que não atendam às especificações definidas neste instrumento e/ou às necessidades requeridas para execução destes;

19.4.3. Quaisquer outras atribuições necessárias ao bom desempenho dos serviços contratados.

19.5. Da mesma forma, a CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la na execução do Contrato.

19.6. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto do Contrato, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

19.7. A execução do contrato será acompanhada de forma presencial, por meio de inspeções contínuas e avaliação dos serviços, conforme metodologia de avaliação descrita neste Termo.

19.8. Os NMSE – Níveis Mínimos de Serviços Exigidos – serão o principal mecanismo de aferição dos resultados obtidos. Os indicadores serão acompanhados pela CONTRATANTE



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

por meio de relatórios, além de, a qualquer tempo, consultas à ferramenta de ITSM e de monitoração dos serviços de TIC.

19.9. Cabe à CONTRATANTE manter profissionais capacitados para gerir e fiscalizar tecnicamente a prestação dos serviços.

19.10. Metodologia de avaliação

19.10.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC.

19.10.2. Os indicadores de Nível de Serviço a ser considerados são os seguintes:

Tabela 6 – Níveis Mínimo de Serviço Exigidos (NMSE).

INDICADOR	META
PRC – Prazo de Resolução do Chamado <i>Descrição: Corresponde ao tempo transcorrido entre o recebimento do chamado e a efetiva conclusão do tratamentodo chamado pela equipe técnica de 1º, 2º ou 3º nível.</i>	Meta: 95% dos chamados, independente da prioridade, resolvidos dentro do prazo acordado.
ISU – Índice de Satisfação do Usuários <i>Descrição: Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala * de 5 níveis. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma continua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima.</i> <i>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUM, NÃO-ATENDIDO</i>	Meta: 98% dos chamados comavaliação ÓTIMO ou BOM.
INCT – Índice de Não Conformidade Técnica <i>Descrição: Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas, normas e diretrizes definidas pela CONTRATANTE.</i>	Não conformidades identificadas ≤ 5

19.10.3. Os NMSE descritos na Tabela acima estão detalhados no ANEXO XI deste Termo. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

19.10.4. Os NMSE serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato.

20. DAS HIPÓTESES DE RESCISÃO

20.1. O futuro Contrato poderá ser rescindido, a critério da CONTRATANTE, nas hipóteses de inadimplemento parcial ou total de quaisquer obrigações contidas neste termo de referência, nos termos do art. 77 da Lei 8.666/93, desde que efetivamente reste comprovado prejuízo à finalidade pública pretendida com a contratação.

20.2. Cabe à parte prejudicada ou interessada a comprovação do efetivo prejuízo que justifique a rescisão contratual, caso ocorra quaisquer dos motivos indicados art. 78 da Lei 8.666/93.

20.3. A rescisão contratual será processada nos autos de processo administrativo, sempre se garantindo o contraditório e a ampla defesa.

20.4. Na ocorrência de rescisão contratual, ficam assegurados os direitos da Administração contidos no art. 80 da Lei 8.666/93, sem prejuízo de quaisquer outros previstos pela legislação.

21. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS - PENALIDADES

21.1. Serão aplicadas as sanções contratuais sobre as condutas típicas, caso necessário, de acordo com art. 78 e seguintes da Lei Federal 8.666/93.

21.2. A multa estabelecida será de acordo com art. 7º, Lei n.10.520/02; art.86 a 88, Lei Federal 8.666/93; art. 55, VII, Lei Federal 8666/93; art. 80, III, Lei Federal 8.666/93.

21.3. A aplicação de qualquer penalidade prevista pela Administração Pública realizar-se-á em processo administrativo, que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA.

21.4. O Contrato, sem prejuízo das multas e demais cominações legais nele previstas, poderá ser rescindido unilateralmente, por ato formal da Administração, nos casos enumerados no art. 78, incisos I a XII e XVII, da Lei nº 8.666/93.

22. DAS CONDIÇÕES GERAIS



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

22.1. O objeto da contratação poderá sofrer acréscimos ou supressões, no interesse da CONTRATANTE, nos termos do artigo 65, da Lei nº 8.666/93 e alterações posteriores, com a apresentação das devidas justificativas.

22.2. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder o limite estabelecido em lei, exceto as supressões resultantes de acordo entre as partes.

22.3. De acordo com o art. 48 da Lei de Licitações e Contratos Administrativos, as propostas que apresentem valores incompatíveis com os preços praticados no mercado ou que apresentem valores excessivos, superiores àqueles fixados no ato convocatório como sendo o maior valor que a Administração está disposta a desembolsar, serão desclassificadas, acaso não haja a sua readequação.

22.4. Nos preços propostos e nos lances que vier a ofertar deverão estar inclusos todos os custos necessários a execução dos serviços objeto do presente Termo e da licitação, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, taxas, fretes, deslocamento de pessoal, transporte, garantia dos materiais/acessórios e quaisquer outros que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado constante da proposta. Não será permitido, portanto, que tais encargos sejam discriminados em separado.

22.5. É de responsabilidade da CONTRATANTE a elaboração de Contratos e Termos Aditivos em todas as fases da concepção à concretização (imprime, colhe assinaturas, envia aos órgãos da Administração Pública).

22.6. As solicitações de instalação, alteração e configuração dos serviços contratados deverão ser intermediadas exclusivamente pela CONTRATANTE.

22.7. Em caso de cisão, fusão ou incorporação da CONTRATADA, deverá ser assegurada a continuidade do objeto descrito no presente Termo de Referência, nos termos da legislação vigente.

22.8. A CONTRATADA deverá atender os indicadores de qualidade, exceto em situações decorrentes de casos fortuitos ou força maior, os quais serão analisados conjuntamente pela equipe técnica da CONTRATADA e da CONTRATANTE.



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

Saquarema, 02 de setembro de 2022.

Elaborado por:

Renê Machado Alcantara
Matrícula 956852-3

De acordo:

ÉLIDA DA SILVA ALVES
Secretária Municipal de Gestão, Inovação e Tecnologia



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

ANEXO I – DESCRIÇÃO BÁSICA DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DA CONTRATANTE

1. Durante o período de vigência contratual, o ambiente tecnológico da CONTRATANTE estará em constante atualização, mediante aquisições e atualizações dos ativos de rede e softwares que compõem a estrutura tecnológica. Dessa forma, o ambiente tecnológico poderá sofrer alterações.

- **Estações de Trabalho:**
 - Desktops (DATEN)
- **Links de Comunicação:**
 - Circuito Internet
 - Circuito MPLS (a licitar)
- **Ativos de Rede:**
 - Switches servidores
- **Sistemas Operacionais Clientes:**
 - MS Windows 10/11
- **Sistemas Operacionais de Rede:**
 - MS Windows Server 2016/2019
 - Linux Ubuntu
 - Linux CentOS
 - Linux Debian
- **Plataforma / Linguagens de Desenvolvimento:**
 - PHP
 - .NET
 - C#
- **Plataforma de Virtualização:**
 - Hyper-V
- **Sistema Gerenciador de Banco de Dados:**
 - MS SQLServer
 - Firebird
 - MySQL
 - PostgreSQL



Processo nº: 13.103/2022

Fls:_____ Rubrica:_____

- **Servidor WEB:**
 - Apache
 - NGINX
 - JBoss
 - IIS
- **Servidor de Diretório:**
 - LDAP
- **Active Directory:**
 - RODC
- **Correio Eletrônico:**
 - Locaweb



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO II – CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC (SERVICE DESK)

Considerações gerais

1. As atividades a serem executadas estão no Catálogo de Serviços discriminados abaixo, não se restringindo apenas a estes, uma vez que este poderá ser aprimorado de acordo com as necessidades da CONTRATANTE, sempre observando as melhores práticas do mercado de TI.
2. As demandas de TI devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizadas conforme o Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual a demanda deve ser automaticamente distribuída para a fila de atendimento mais adequada.
3. Após a atribuição da prioridade e a categorização da demanda, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida no Termo de Referência e conforme os NMSE estabelecidos no Catálogo de Serviços.
4. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela CONTRATANTE.

Serviços aos usuários comuns

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestão de Acesso e Conta de Rede	Criar, ativar conta de rede	Requisição	4
	Desativar conta de rede	Requisição	4
	Atualizar dados de conta de rede	Requisição	4
	Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	Incidente	2
	Solicitar acesso para serviços de TIC	Requisição	4
	Revogar acesso para serviços de TI C	Requisição	4
	Revogar acesso para sistemas corporativos	Requisição	4
	Relatar problema de acesso	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
Computador e notebook	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	16
	Configurar computador ou notebook	Requisição	8
	Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	Requisição	16
	Instalar, atualizar ou remover software	Requisição	4



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Configurar software	Requisição	4
	Realizar manutenção preventiva e otimização	Requisição	16
	Realizar Manutenção Corretiva	Requisição	16
	Relatar problema com computador ou notebook	Incidente	2
	Solicitar apoio para realizar backup de dados	Requisição	8
	Solicitar reparo ou substituição de equipamento	Incidente	2
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	4
Segurança de Redes e da Informação	Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital	Requisição	4
	Relatar problema com Token ou Certificado Digital	Incidente	2
	Atualizar, configurar antivírus ou software de segurança	Requisição	4
	Remover vírus ou malware	Incidente	4
	Análise e Liberação de Dispositivos USB	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
	Relatar incidente de segurança da informação	Incidente	2
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	Requisição	16
	Configurar Impressora no computador do usuário	Requisição	4
	Relatar problema com impressora	Incidente	4
	Trocar suprimento de Impressora	Requisição	4
	Recarga de suprimento de Impressora	Requisição	16
	Tirar dúvida sobre Impressão/Digitalização/Cópia	Requisição	4
	Solicitar Periféricos	Requisição	16
	Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	Requisição	8
	Relatar problema com equipamentos e periféricos	Incidente	4
	Efetuar análise e emitir laudo sobre equipamento	Requisição	16
Internet, rede de dados e Wi-Fi	Solicitar mudança de perfil de acesso à Internet	Requisição	4
	Relatar bloqueio indevido de site	Requisição	4
	Solicitar liberação de site	Requisição	4
	Relatar problema de acesso a rede ou Internet	Incidente	2
	Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	Requisição	4
	Configurar Ponto de Acesso Wi-Fi / Roteador	Requisição	16
	Crimpar Cabo de Rede	Requisição	4
	Liberar Acesso à Wi-Fi	Requisição	4
	Outras solicitações	Requisição	16
Eventos, reuniões e conferências	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião comum	Requisição	16
	Acompanhar e prestar apoio técnico para reunião de diretoria	Requisição	16



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Acompanhar eventos de treinamento	Requisição	16
	Agendar sessão de videoconferência - EXTERNA ou INTERNACIONAL	Requisição	8
	Agendar sessão de videoconferência - INTERNA	Requisição	8
	Agendar teste de videoconferência	Requisição	8
	Apoiar a audioconferência (programada)	Requisição	8
	Instalar, movimentar, remover equipamentos	Requisição	4
	Preparar sala de reunião, plenário, auditório e sala administrativa	Requisição	4
	Preparar sala para cursos, treinamentos ou provas	Requisição	8
	Relatar problema com videoconferência	Incidente	2
	Relatar problema com computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Incidente	2
	Apoiar a configuração de computador, projetor e periféricos em sala de reunião	Requisição	8
Aplicações e Sistemas Corporativos	Solicitar acesso para sistemas corporativos	Requisição	8
	Relatar erro em sistema corporativo	Incidente	2
	Solicitar informação ou orientação	Requisição	8
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	Instalar, configurar, atualizar, remover software	Requisição	4
	Solicitar homologação/aprovação de software	Requisição	4
	Restaurar funcionamento de Software/Aplicativos	Incidente	2
	Outras solicitações	Requisição	16
	Solicitar acesso a aplicativos e serviços em nuvem	Requisição	4
	Relatar problema de acesso e autenticação	Incidente	2
Correio Eletrônico	Relatar problema de e-mail	Incidente	2
	Relatar e-mail suspeito, malicioso ou SPAM	Incidente	2
	Recuperar e-mail a partir do backup (Restauração de PST)	Incidente	4
	Configurar Outlook	Requisição	4
	Compartilhar itens do Microsoft Outlook	Requisição	4
	Configurar e-mail no smartphone corporativo	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio departamental	Requisição	4
	Criar, alterar, configurar, excluir lista de distribuição de e-mail	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio	Requisição	4
	Revogar permissões de acesso para caixa de correio departamental	Requisição	4
	Revogar permissões de envio para caixa de lista de distribuição	Requisição	4
	Configurar PST ou Organizar Pastas do Outlook	Requisição	8



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Outras solicitações	Requisição	16
Pastas e arquivos de rede	Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	Requisição	4
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso à pasta compartilhadas	Requisição	4
	Configurar digitalização para pasta	Requisição	4
	Mapear pasta compartilhada	Requisição	4
	Criar, restaurar atalho para pasta compartilhada	Requisição	4
	Corrigir erro de compartilhamento	Incidente	2
	Atribuir, alterar, excluir permissões de acesso	Requisição	4
	Efetuar backup de pastas e arquivos	Requisição	8
	Recuperar dados a partir do backup	Incidente	4
Self-service BI (Power BI)	Instalar, configurar, atualizar software Power BI	Requisição	4
	Solicitar acesso a fonte de dados	Requisição	4
	Configurar conexão de dados para relatório e agendar atualização automática	Requisição	4
	Relatar problema com Power BI	Incidente	2
Teletrabalho	Solicitar acesso remoto (VPN)	Requisição	4
	Solicitar acesso remoto para sistema corporativo interno	Requisição	4
	Relatar problema	Incidente	2
Informação, Sugestão, Elogio e Crítica	Solicitar informação ou orientação	Requisição	4
	Fazer sugestão	Requisição	8
	Fazer elogio	Requisição	8
	Fazer crítica	Requisição	8
	Fale com o fiscal do contrato	Requisição	16

Serviços aos usuários avançados/específicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Gestor de Sistema	Atribuir, revogar permissões de acesso	Requisição	4
	Solicitar relatório de acessos	Requisição	8
Ponto focal de TIC	Atender demanda específica de TIC	Requisição	16
	Solicitar informações sobre serviços ou sistema de TIC	Requisição	8
Apoio ao Planejamento e Gestão de TI	Administrar, configurar, parametrizar ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis na ferramenta de ITSM	Requisição	8
	Atender demanda de TIC (projetizada)	Requisição	8
	Elaborar relatório de acompanhamento de processos ITIL	Requisição	16
	Elaborar relatórios relativos a Gestão de TIC	Requisição	16



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Elaborar relatórios relativos a Projetos de TIC	Requisição	16
	Relatar problema na ferramenta de ITSM	Incidente	2

Catálogo de Serviços Técnicos

Categoria	Atividade	Tipo	SLA (horas)
Bloco de Serviço de Data Center	Instalar, remover equipamento em rack	Requisição	16
	Provisionar Servidor em Lâmina	Requisição	8
	Provisionar Servidor em Rack	Requisição	8
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Data Center	Requisição	8
	Outras configurações afetas a Torre de Data Center	Requisição	16
	Tratar incidente em Data Center ou Sala técnica	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Sistemas Operacionais	Incluir novos hosts no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	8
	Ajustar configuração no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	4
	Aplicar atualização no Hyper-V ou outro Hypervisor	Requisição	8
	Instalar, Configurar, Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc.)	Requisição	8
	Instalar, Atualizar, Configurar, Remover Software em Servidor	Requisição	4
	Analisar e corrigir desempenho de sistema operacional	Incidente	4
	Atribuir, alterar, remover permissões de grupos/usuários em servidores	Requisição	4
	Clonar Servidor Virtual	Requisição	4
	Remover, desativar servidor físico ou virtual	Requisição	16
	Realizar Configuração Básica em Servidor	Requisição	8
	Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais	Requisição	16
	Realizar Configuração de Hardware em Servidor Virtual	Requisição	8
	Realizar, remover snapshot de servidor virtual	Requisição	4
	Reiniciar servidores no Data Center (ou agendar)	Requisição	2
	Administrar, configurar, atualizar soluções de distribuição de atualizações de sistema operacional (WSUS, SCCM, etc.)	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Sistemas Operacionais	Requisição	16
	Tratar incidente em servidor, serviço ou solução de TI	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Armazenamento e backup	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover rotinas de Backup	Requisição	8
	Provisionar unidades de armazenamento (LUN, MTREE, NAS, SAS, etc.)	Requisição	4
	Instalar, configurar, atualizar, remover cliente de Backup	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de armazenamento e backup	Requisição	8
	Restaurar Dados de Banco de Dados	Incidente	4
	Restaurar Dados de Sistemas	Incidente	4
	Restaurar Dados de Usuários	Incidente	4
	Restaurar dados de outros tipos de backup	Incidente	4
	Realizar configuração de funcionalidade em software/equipamento Backup	Requisição	16
	Criar, configurar, alterar, atualizar, remover zoning, mask, etc. em rede SAN	Requisição	4
	Ativar, desativar, configurar, alterar, desativar portas em switches SAN (realizar conexão física)	Requisição	4
	Realizar Snapshot, clone, sincronização síncrona ou assíncrona de LUNs	Requisição	4
	Instalar, atualizar firmware em equipamentos de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Instalar, atualizar drivers em software de armazenamento ou backup	Requisição	16
	Analisar e corrigir desempenho em rotina de backup	Incidente	4
	Analisar e corrigir desempenho de storage	Incidente	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Armazenamento e backup	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Tratar incidente em equipamento, ferramenta, solução de armazenamento ou backup	Incidente	4
Bloco de Serviço de Redes	Tratar e acompanhar indisponibilidade de links contratados	Incidente	2



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Criar, alterar, remover reserva de endereço IP no serviço de DHCP	Requisição	4
	Criar, alterar, remover registros no serviço de DNS	Requisição	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de NTP	Requisição	8
	Administrar, configurar, alterar, melhorar serviço de QoS	Requisição	8
	Elaborar relatório sobre a Rede LAN/WAN/Internet	Requisição	16
	Elaborar relatório e gráfico de consumo de rede	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de Rede	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Redes	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Segurança	Administrar, configurar, alterar, melhorar soluções	Requisição	8
	Criar, configurar, alterar, renovar, excluir, revogar Certificados Digitais	Requisição	4
	Criar, configurar, alterar, excluir Regras de Firewall	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Aplicação e Operação	Outras configurações afetas a Torre de Segurança	Requisição	16
	Realizar deploy de sistema corporativo	Requisição	4
	Configurar, modificar, remover configuração em servidor de aplicação	Requisição	4
	Analisar Logs de Erros de Sistemas e Servidores de Aplicação	Incidente	2
	Atribuir, alterar, remover permissões em pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Coletar dados de servidores de aplicação	Requisição	4
	Configurar Profile de servidor de aplicação	Requisição	8
	Configurar aplicação no servidor	Requisição	4
	Configurar, alterar, atualizar, remover certificado digital em servidor de aplicação	Requisição	4
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Analisar desempenho de sistema/aplicação	Requisição	8
	Conduzir análise de incidentes de segurança ocorridos em sistema/aplicação	Incidente	8
	Instalar, administrar, configurar, alterar, melhorar software específico	Requisição	8
	Tratar incidentes em sistema/aplicação	Incidente	2



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Definir, atualizar padrão de hardening para servidores de aplicação	Requisição	16
	Incluir, alterar, excluir arquivos, pastas em servidores de aplicação	Requisição	4
	Levantar Informação em ambiente de aplicação	Requisição	4
	Tratar Incidente em servidor de aplicação	Incidente	2
	Tratar indisponibilidade em software, ferramenta, solução de apoio	Incidente	2
	Instalar, atualizar, configurar, remover software/aplicativo em servidor	Requisição	4
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Teste de Contingência/Alta Disponibilidade	Requisição	16
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Aplicação e Operação	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Banco de Dados	Realizar, alterar, melhorar configuração do banco de dados	Requisição	8
	Criar, alterar, desbloquear, excluir usuário ou senha em banco de dados	Requisição	4
	Tratar erro de acesso ou execução em banco de dados	Incidente	2
	Analisar segurança de acesso em banco de dados	Requisição	8
	Analisar e melhorar o desempenho de banco de dados	Requisição	8
	Atribuir permissão em objetos/base de dados	Requisição	4
	Executar script (banco de dados corporativo)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados de prateleira)	Requisição	4
	Executar script (banco de dados departamental)	Requisição	4
	Copiar dados ou estrutura de dados/schema	Requisição	8
	Tratar incidentes de rotinas/jobs agendados	Incidente	2
	Criar, alterar, excluir usuário/esquema de banco de dados	Requisição	4
	Encerrar conexão de usuário em banco de dados	Incidente	2
	Gerar relatório de diferenças entre bases de dados/esquemas	Requisição	8
	Criar, implementar, alterar, melhorar rotinas de backup em banco de dados	Requisição	8
	Instalar, atualizar versão de SGBD	Requisição	8
	Levantar informação em ambiente de banco de dados	Requisição	4
	Analisar e corrigir script de banco de dados	Incidente	2



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Realizar backup de esquema/base de dados	Requisição	4
	Criar, alterar, melhorar, remover rotina de backup em banco de dados	Requisição	8
	Realizar configuração e manutenção de rotinas de backup RMAN	Requisição	8
	Realizar engenharia reversa de estrutura ou objetos de banco de dados	Requisição	4
	Realizar restore de banco de dados	Incidente	4
	Tratar incidente em servidor de banco de dados	Incidente	2
	Configurar, alterar, melhorar servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	4
	Atualizar versão do servidor de relatórios (Power BI Server)	Requisição	8
	Configurar, alterar, melhorar solução de Business Intelligence (BI)	Requisição	4
	Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
	Corrigir scripts de automação	Incidente	4
	Administrar, configurar, alterar, melhorar infraestrutura de ETL	Requisição	8
	Implantar, monitorar rotinas de ETL	Requisição	4
	Tratar erro e falha de rotina ETL	Incidente	2
	Analisar e corrigir desempenho em servidor de banco de dados	Incidente	4
	Analisar e propor melhoria para o desempenho de rotina ETL	Incidente	8
	Elaborar, analisar, executar, melhorar rotinas de migração de dados	Requisição	16
	Participar de grupo de trabalho DevOps	Requisição	4
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
Bloco de Serviço de Colaboração	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
	Outras configurações afetas a Torre de Banco de Dados	Requisição	16
	Criar, alterar, configurar, excluir GPO	Requisição	8
	Criar, alterar, configurar, excluir Sites, OU, e outros objetos	Requisição	8
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Active Directory	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar usuários ou grupos no Active Directory	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço no Active Directory	Incidente	2
	Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de Correio Eletrônico	Requisição	8
	Criar, alterar, excluir, administrar caixa de e-mail individual ou departamental	Requisição	4
	Tratar incidente no serviço de Correio Eletrônico	Incidente	2



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Alterar permissões de destinatário ou remetente em caixa de e-mail	Requisição	4
Atribuir, alterar, excluir permissões em e-mails institucionais	Requisição	4
Criar, alterar, excluir, administrar listas de distribuição	Requisição	4
Bloquear remetentes no servidor de Correio Eletrônico	Requisição	4
Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de DNS	Requisição	8
Criar, alterar, excluir, administrar registros DNS	Requisição	4
Tratar incidente no serviço de DNS	Incidente	2
Analisar motivo de mensagem que não foi enviada ou recebida	Incidente	2
Administrar, alterar, melhorar configuração no serviço de File Server e DFS	Requisição	8
Atribuir, alterar, excluir permissões em pastas corporativas	Requisição	4
Criar, alterar, movimentar, copiar, excluir pastas corporativas	Requisição	4
Corrigir problemas de acesso em pastas corporativas	Incidente	2
Tratar incidente no serviço de File Server	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de Servidor de impressão	Requisição	8
Adicionar, alterar, remover impressora no servidor de impressão	Requisição	4
Tratar incidente em servidor de impressão	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir deploy de software via SCCM	Requisição	4
Criar, configurar, alterar, excluir Medição de Software via SCCM	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir recursos do SCCM	Requisição	8
Tratar incidente no serviço de SCCM	Incidente	2
Administrar, configurar, alterar serviço de SCOM	Requisição	8
Instalar, configurar, parametrizar, alterar, excluir agente de monitoração SCOM	Requisição	8
Instalar, atualizar versão de software de colaboração	Requisição	16
Elaborar, atualizar, melhorar scripts de automação	Requisição	16
Corrigir scripts de automação	Incidente	4
Criar, alterar, administrar, excluir agendamento de scripts	Requisição	4
Administrar, configurar, alterar serviço de SharePoint	Requisição	8
Criar, configurar, alterar, excluir site ou subsite no SharePoint	Requisição	4
Configurar permissões de acesso no serviço de SharePoint	Requisição	4



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

	Tratar incidente no serviço de SharePoint	Incidente	2
	Elaborar, revisar, exercitar Procedimento de Disaster Recovery	Requisição	16
	Levantar informação em ambiente de colaboração	Requisição	4
	Tratar Incidente Em Servidores de Colaboração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Colaboração	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16
Bloco de Serviço de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Realizar estimativa de custo para serviço de nuvem	Requisição	16
	Criar, administrar, modificar, excluir recursos em nuvem	Requisição	8
	Elaborar relatório de consumo de créditos em nuvem	Requisição	8
	Criar, administrar, modificar, excluir usuários e perfis de administração de nuvem	Requisição	8
	Tratar Incidente Em Servidores de Monitoração	Incidente	2
	Acionar e acompanhar suporte e garantia de contratos	Requisição	4
	Acompanhar fornecedor	Requisição	4
	Outras configurações afetas a Torre de Nuvem Computacional (IaaS, PaaS, SaaS)	Requisição	16
	Elaborar relatório técnico	Requisição	16



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO III – TERMO DE RESPONSABILIDADE COM AS NORMAS DE SEGURANÇA E COM A CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES

A empresa [**RAZÃO SOCIAL**], pessoa jurídica de direito privado, com CNPJ sob o n.º [**CNPJ**], estabelecida na cidade de [**CIDADE/UF**], por intermédio de seu representante legal [**NOME REPRESENTANTE**], portador da Cédula de Identidade n.º [**IDENTIDADE**], inscrito no CPF sob o n.º [**CPF**], doravante designado simplesmente RESPONSÁVEL, se compromete, por meio do presente TERMO, a não divulgar sem autorização quaisquer informações restritas de propriedade da PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA, doravante simplesmente designado como CONTRATANTE, em conformidade com as condições deste Termo.

1. O objetivo deste Termo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, reveladas ao RESPONSÁVEL em razão da prestação dos serviços contratados, consoante Contrato Administrativo celebrado em XX/XX/XXXX, oriundo do Procedimento Administrativo nº XXXX/202X.

2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, documentos, documentações que compõem processos com informações confidenciais, valores e informações de natureza financeira, administrativa, contábil e jurídica, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fotografias, plantas, programas de computador, discos, fitas, contratos, planos, processos, projetos, dados pessoais, preços e custos, informações técnicas, entre outros, denominadas simplesmente INFORMAÇÕES.

3. O RESPONSÁVEL compromete-se a não revelar, reproduzir, utilizar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como não permitir que nenhum de seus diretores, empregados e/ou prepostos faça uso das INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, tratando-as confidencialmente sob qualquer condição.

4. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, o RESPONSÁVEL deverá mantê-la sob sigilo até que venha a ser autorizado expressamente pelo representante legal da CONTRATANTE, signatário do Contrato Administrativo que dá origem a este Termo, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma a ausência de manifestação expressa da CONTRATANTE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

5. O RESPONSÁVEL determinará a todos os seus empregados, prestadores de serviços que estejam, direta ou indiretamente envolvidos com a prestação de serviços



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

objeto desta contratação, a observância do presente Termo, adotando todas as precauções e medidas para que as obrigações oriundas do presente instrumento sejam efetivamente observadas.

6. O RESPONSÁVEL deverá destruir quaisquer arquivos que contenham INFORMAÇÕES da CONTRATANTE, quando não mais for necessária a manutenção destas INFORMAÇÕES, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções, cópias ou segundas vias.

7. O RESPONSÁVEL obriga-se a informar imediatamente à CONTRATANTE qualquer violação das regras de sigilo ora estabelecidas que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo, bem como de seus empregados e preposto.

8. O descumprimento de quaisquer das cláusulas do presente Termo acarretará a responsabilidade administrativa, civil e criminal dos que, comprovadamente, estiverem envolvidos no descumprimento ou violação.

9. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação do vínculo contratual entre o RESPONSÁVEL e o MUNICÍPIO CONTRATANTE, sendo irrevogáveis e irretratáveis, e abrangem as informações presentes e futuras.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o RESPONSÁVEL assina o presente TERMO em 2 (duas) vias de igual teor.

Local e data

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa

Observação: este documento deve ser emitido em papel timbrado que identifique o emissor.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO IV – TERMO DE CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE

DECLARAÇÃO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [**Nome Completo**], CPF nº [**número do CPF**], ocupante do cargo [**cargo que ocupa**] na empresa [**Nome (Razão Social) da empresa**], CNPJ nº [**número do CNPJ da empresa**], declaro, sob as penas da lei, ter tomado conhecimento **do TERMO DE CIÊNCIA E DE RESPONSABILIDADE** com as normas de segurança, com o uso de recursos de tecnologia e com a confidencialidade das informações firmado pela empresa por ocasião da assinatura do contrato n.º XXX/202X.

Local e data

Identificação e Assinatura

Observação: esta declaração deve ser emitida em papel timbrado da empresa contratada.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO V – TERMO DE VISTORIA TÉCNICA

Pregão Presencial nº XXX/202X.

Eu, _____, representando a empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, DECLARO, para fins de participação no Pregão em referência, que realizei visita técnica na SEDE da CONTRATANTE, localizada na Rua Coronel Madureira, nº 77 – Centro – Saquarema - RJ, onde pude analisar e dirimir questões técnicas relativas à infraestrutura, ao portfólio de sistemas e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não incorrerá em omissões que jamais poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

DECLARO que foram sanadas pela equipe técnica da CONTRATANTE todas as dúvidas que porventura foram por mim questionadas e que marquei de próprio punho os itens abaixo:

☐ Dados de identificação e de vínculo com a empresa foram conferidos pela equipe técnica da CONTRATANTE;

☐ Recebi o resumo descritivo da vistoria;

☐ Vistoriei o ambiente de trabalho destinado para execução dos serviços e os recursos materiais a serem disponibilizados para a equipe contratada;

☐ Conheci os modelos e quantidades de equipamentos de hardware e periféricos objeto dos serviços;

☐ Tomei conhecimento dos principais softwares, aplicativos e ferramentas auxiliares em utilização nos computadores servidores e estações de trabalho;

☐ Tomei conhecimento dos procedimentos adotados, documentação existente, modelos de acompanhamento, recomendações e normatizações da CONTRATANTE;

☐ Estou ciente do grau de dificuldade e a devida especialização necessária para a execução dos serviços a serem contratados;

☐ Foram esclarecidas todas as minhas perguntas de modelagem, padronização e características técnicas adotadas pela CONTRATANTE.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

DECLARO ainda que todas as informações recebidas por ocasião da visita técnica à CONTRATANTE serão mantidas em sigilo, não cabendo divulgação de qualquer espécie.

_____, ____ de _____ de 2022.

Servidor da CONTRATANTE que acompanhou a vistoria técnica	Representante da Licitante
_____ <Nome> <Cargo> <Matrícula>	_____ <Nome> <Cargo> <CPF>



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO VI – DECLARAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DA NÃO REALIZAÇÃO DA VISTORIA

Pregão Presencial nº XXX/202X.

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, para fins de participação no Pregão em referência, que OPTOU POR NÃO REALIZAR visita técnica à CONTRATANTE, oportunidade em que poderiam ser analisadas e dirimidas questões técnicas relativas à infraestrutura, ao catálogo de serviços de TI, e ao escopo das especificações do objeto a ser licitado, de modo que a empresa não poderá posteriormente alegar que incorreu em omissões por desconhecimento, nem tão pouco essas poderão ser alegadas em favor de eventuais pretensões de inclusão de serviços ou acréscimo dos preços.

_____, ____ de _____ de 2022.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO VII – PERFIS PROFISSIONAIS

1. Dos perfis profissionais para execução dos serviços

1.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que a CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

1.2. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da CONTRATANTE e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, execução ou operacionalização remota.

1.3. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.

1.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato.

1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhista e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da CONTRATANTE.

1.6. Durante a vigência e execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter profissionais com as qualificações necessárias à execução do contrato. As competências podem estar presentes em diversos profissionais, ou acumuladas em um mesmo colaborador, cabendo a CONTRATADA manter o número adequado de prestadores para cada serviço, objetivando a garantia dos níveis de serviço.

1.7. Durante a vigência do contrato e execução dos serviços, a CONTRATADA deverá manter um banco de profissionais que atendam todos os requisitos de formação, treinamentos e experiência, para os profissionais alocado aos serviços rotineiros do contrato, ou para os profissionais que prestam serviços sob demanda, ainda que em determinado momento não haja serviço ou solução de TI que demande algum conhecimento exigido.



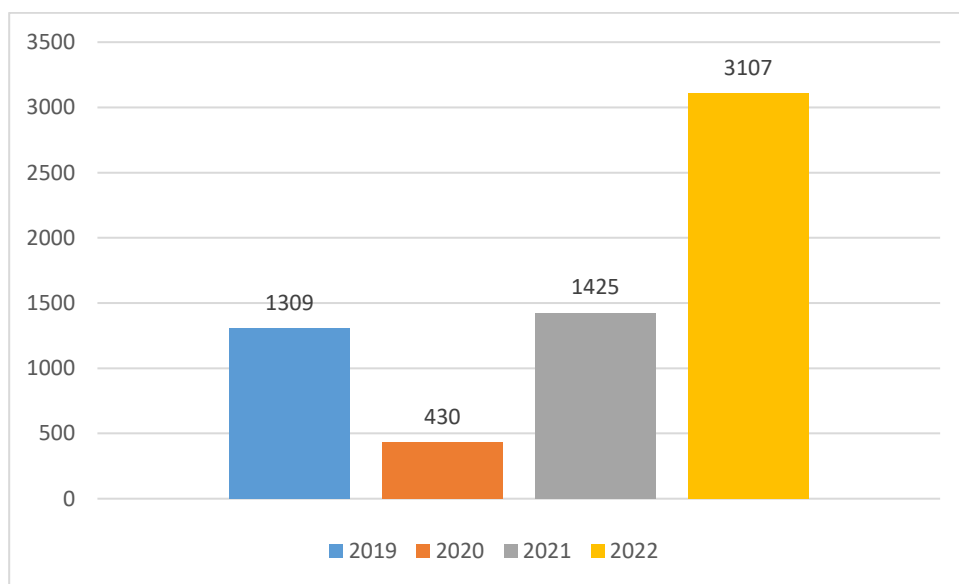
Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO VIII – ESTIMATIVA DE VOLUME

1. A volumetria de serviço descrita neste documento, tem por principal objetivo subsidiar a licitante para dimensionar adequadamente a equipe técnica e assim precificar adequadamente o valor de cada serviço.
2. Os serviços serão executados por empreitada global, com pagamento de valor mensal fixo.
3. Para os serviços de Atendimento de Suporte ao Usuário de TI (Service Desk) Remoto e Presencial, são relevantes principalmente os históricos de atendimentos registrados na ferramenta de ITSM, conforme dados a seguir:

3.1. Total de chamados atendidos de 2019 a 07/2022.



3.2. Chamados atendidos de 2019 a 07/2022, por categoria:

Categoria	Anos				Total Geral
	2019	2020	2021	2022	
Acesso Remoto Externo			5	20	25
CFTV > Instalação e Configuração de Câmera	1				1
CFTV > Manutenção de Câmera			1		1
Computador e notebook	2	28	1	210	241
Computador e notebook	274	85	115	154	628
Computador e notebook > Configurar computador ou notebook	21	9	4	7	41
Computador e notebook > Instalar, atualizar, formatar sistema operacional	36	4	5	176	221
Computador e notebook > Instalar, movimentar, remover equipamentos	89	6	31	66	192
Computador e notebook > Realizar Manutenção Corretiva	8	9	14	50	81



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Computador e notebook > Realizar manutenção preventiva e otimização	4	1	1	1	7
Computador e Notebook > Solicitar Periféricos	76	35	35	120	266
Correio Eletrônico		1		3	4
Correio Eletrônico > Criar, alterar, configurar, excluir caixa de correio			11	2	13
Gestão de Acesso e Conta de Rede	1			9	10
Gestão de Acesso e Conta de Rede > Atualizar dados de conta de rede	2		6	6	14
Gestão de Acesso e Conta de Rede > Criar, ativar conta de rede			29	27	56
Gestão de Acesso e Conta de Rede > Desativar conta de rede				1	1
Gestão de Acesso e Conta de Rede > Desbloquear conta de rede ou redefinir senha de acesso	17	16	42	107	182
Gestão de Acesso e Conta de Rede > Liberar Acesso à Wi-Fi			89	53	142
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos	51	23	99	126	299
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Instalar, configurar, movimentar, remover impressora	62	41	61	69	233
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Instalar, movimentar, substituir, remover equipamentos e periféricos	14	2	2	16	34
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Recarga de suprimento de Impressora	29	2	81	92	204
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Relatar problema com impressora	31	8	14	11	64
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Solicitar Periféricos	2	1	3	3	9
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Solicitar Resma	1			2	3
Impressão/Digitalização/ Cópia e outros periféricos > Trocar suprimento de Impressora	55	19	11	4	89
Infraestrutura > Crimpar ponto de rede	1		1	5	7
Infraestrutura > Instalação de Tubulação	2		5	6	13
Internet, rede de dados e Wi-Fi	48	13	74	318	453
Internet, rede de dados e Wi-Fi > Ativar, configurar, testar, remanejar, desabilitar ponto de rede	38	10	15	26	89
Internet, rede de dados e Wi-Fi > Configurar Ponto de Acesso Wi-Fi / Roteador	2		9	3	14
Não Categorizado	44		149	112	305
Pastas e arquivos de rede > Criar, excluir, alterar pasta compartilhada	2		1	5	8
Pastas e arquivos de rede > Mapear pasta compartilhada	57	13	31	18	119
Segurança de Redes e da Informação > Instalar, configurar, atualizar Token e Certificado Digital				6	6
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem	145	51	204	791	1191
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem > Instalar, configurar, atualizar, remover software	100	30	50	22	202
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem > Outras solicitações	24	2	1	10	37
Software, Aplicativo e Serviços em nuvem > Instalar, configurar, atualizar, remover software				68	68
Telefonia	18	4	3	30	55
Armazenamento e backup > Restaurar Dados de Usuários		1		15	16
Data Center			116	24	140
Data Center > Organizar equipamentos, cabeamentos e demais elementos no Data Center e Sala Técnicas			2		2
Segurança	8				8
Segurança > Criar, configurar, alterar, excluir Redirecionamento de Porta (Firewall)				1	1
Sistemas Operacionais > Instalar, atualizar componentes de drivers para sistemas operacionais			66	192	258
Sistemas Operacionais > Instalar, Configurar, Atualizar Sistema Operacional (Windows, Linux, etc.)	1				1
Verificação	8		4	3	15



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Visita Técnica	35	16	28	76	155
Segurança de Redes e da Informação > Análise e Liberação de Dispositivos USB			6	41	47
Total Geral	1309	430	1.425	3.107	6.271

4. Com base nesse histórico, considera-se uma margem de crescimento de mais de 10% no quantitativo de chamados em 12 meses. Este quantitativo, portanto, pode variar para mais ou para menos.

5. Em se tratando de contratação de serviços com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais que encontrem-se sob a sua responsabilidade, adotando as melhores práticas, racionalizando métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO IX – MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

(Papel timbrado da empresa)

À

PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA

PROCESSO: 13.103/2022

PREGÃO PRESENCIAL nº ____/2022

OBJETO: CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SERVICE DESK (COM SUPORTE DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL) PARA USUÁRIOS, GERENCIAMENTO E OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E EVOLUÇÃO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO DE TIC DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SAQUAREMA, BEM COMO APOIO A GESTÃO DOS SERVIÇOS DE TIC, UTILIZANDO: RECURSOS HUMANOS, PROCESSOS E FERRAMENTAS ADEQUADAS, COM BASE EM PADRÕES TÉCNICOS DE QUALIDADE E DESEMPENHO ESTABELECIDOS E COM BASE NAS MELHORES PRÁTICAS DE MERCADO DIFUNDIDAS PELA ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 E A SÉRIE DE NORMAS ISO/IEC 27.000.

DADOS DA EMPRESA

Razão Social:		
CNPJ:		
Endereço:		
Nº:	Bairro:	
CEP:		
Conta bancária:		
Banco:	Agência:	Conta Corrente:

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR MENSAL / UNITÁRIO	VALOR TOTAL PARA 12 MESES
1	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
2	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
3	Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
4	Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

5	Serviço de Gerenciamento de Hospedagem e Desenvolvimento de Website e Devops	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
6	Serviço de Gerenciamento de Backup e Restore	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
7	Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC	Serviço Mensal	12	R\$	R\$
VALOR TOTAL GLOBAL PROPOSTO					R\$

Demais condições:

1. Assim sendo, o valor total da proposta é de R\$ _____ (por extenso).
2. A presente proposta é baseada nas especificações, condições e prazos estabelecidos no edital de Pregão Presencial nº ____/2022, os quais nos comprometemos a cumprir integralmente.
3. O prazo de validade da Proposta deverá ser de no mínimo 60 (sessenta) dias.
4. 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.
5. Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, fazem parte do presente objeto, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguros, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária e deduzidos os descontos eventualmente concedidos.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2022

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

**ANEXO IX - A – MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
SIMPLIFICADA**

(Papel timbrado da empresa)

**PREENCHER UMA PLANILHA PARA CADA UM DOS 7 (SETE) ITENS DA
CONTRATAÇÃO E CONSIDERANDO CADA UM DOS PERFIS PROFISSIONAIS
ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS.**

PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
Identificação da Licitação – Contratação de serviços de Service Desk e Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC – Prefeitura Municipal de Saquarema
Nº do Processo Administrativo: 13.103/2022
Nº da Licitação: Pregão Presencial nº ____/2022
Razão Social da Empresa:
CNPJ nº:

ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal (R\$)
Custos de pessoal	R\$
Custos com software	R\$
Custos com recursos de computação	R\$
Custos com equipamentos	R\$
Custos com serviços de informações	R\$
Outros custos (especificar)	R\$
Subtotal componentes de custo	R\$

Componentes de Preço	
Descrição	Valor Mensal (R\$)



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	R\$
Cobertura Tributária	R\$
Outros componentes (especificar)	R\$
<i>Subtotal componentes de preço</i>	<i>R\$</i>
<i>Total Mensal</i>	<i>R\$</i>
<i>Valor Total do ITEM</i> <i>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</i>	<i>R\$</i>

Observações:

1. A planilha a que se refere esse anexo é de apresentação obrigatória, conforme item 4.6.1 do Termo de Referência.
2. A licitante oferecerá o valor global para a execução dos serviços listados no Edital do Pregão Presencial nº ____/2022, para a quantidade ANUAL de Serviços de cada item, para a formulação de sua proposta e de seus lances.
3. Adicionalmente, a licitante deverá detalhar a composição de custos para prestação mensal do serviço, conforme a tabela acima. O valor ANUAL do serviço, determinado na tabela, deverá corresponder ao valor final ofertado pela licitante em sua proposta.

Local e data: _____, ____ de _____ de 2022

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

**ANEXO IX - B - MODELO DE PLANILHA DE CUSTO E FORMAÇÃO DE PREÇO
ANALÍTICA**

(Papel timbrado da empresa)

**O ANEXO XII - B SOMENTE SERÁ EXIGIDO PELO PREGOEIRO NA HIPÓTESE DE A
LICITANTE OFERTAR VALOR IGUAL OU INFERIOR A 70% (SETENTA POR CENTO) DO
VALOR GLOBAL ORÇADO PELA CONTRATANTE, CONFORME DISPOSTO NA
SUBCONDIÇÃO 4.8. e SUBITENS DO TERMO DE REFERÊNCIA.**

Identificação do Serviço (ITEM DA LICITAÇÃO)	
Item da Licitação	Tipo de Serviço (NOME)

PERFIL DO PROFISSIONAL: <nome do perfil>			
I - REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			
DESCRIÇÃO		PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A	Salário do profissional		R\$
B	Outros (especificar)		R\$
TOTAL DA REMUNERAÇÃO DO PROFISSIONAL			R\$

II - ENCARGOS SOCIAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO		
GRUPO A		
ENCARGO		VALOR (R\$)
INSS		R\$
FGTS		R\$
SESI/SESC		R\$
SENAI/SENAC		R\$
INCRA		R\$
SEBRAE		R\$



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Salário Educação		R\$
Riscos Ambientais do Trabalho – RAT (cód 6209-1/00)		R\$
TOTAL – GRUPO A		R\$
GRUPO B		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
13º Salário		R\$
Férias (incluindo 1/3 constitucional)		R\$
Aviso Prévio Trabalhado		R\$
Auxílio Doença		R\$
Acidente de Trabalho		R\$
Faltas Legais		R\$
TOTAL – GRUPO B		R\$
GRUPO C		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Indenização Adicional		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados inicialmente contratados)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa – multa de 40% do FGTS - empregados que serão substituídos)		R\$
Indenização (rescisão sem justa causa – contribuição de 10% do FGTS - empregados que substituídos)		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
Aviso Prévio Indenizado		R\$
TOTAL – GRUPO C		R\$
GRUPO D		



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência dos encargos do grupo A sobre o grupo B		R\$
TOTAL - GRUPO D		R\$
GRUPO E		
ENCARGO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o aviso prévio indenizado		R\$
Incidência do FGTS exclusivamente sobre o período médio de afastamento superior a 15 dias motivado por acidente do trabalho		R\$
TOTAL - GRUPO E		R\$
TOTAL - ENCARGOS SOCIAIS		R\$
VALOR TOTAL DE REMUNERAÇÃO + ENCARGOS SOCIAIS		R\$

III - INSUMOS		
INSUMO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
Auxílio-refeição		R\$
Transporte		R\$
Desconto Legal sobre transporte (máximo 6% da remuneração)		R\$
Assistência médica e odontológica		R\$
TOTAL - INSUMOS		R\$

IV - CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		
DESCRIÇÃO	PERCENTUAL	VALOR (R\$)
A Custos Indiretos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas		R\$
B Lucro - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos		R\$



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

C	Tributos - somatório da remuneração, benefícios mensais e diários, insumos diversos, encargos sociais e trabalhistas, custos indiretos e lucro		R\$
	C1. Tributos Federais (PIS)		R\$
	C2. Tributos Federais (COFINS)		R\$
	C3. Tributos Municipais (ISSQN)		R\$
	C4. Outros Tributos (especificar)		R\$
TOTAL – CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO			R\$

SOMATÓRIOS DAS PLANILHAS PARA CADA ESPECIALIDADE	
DEFINIÇÃO	VALOR (R\$)
I - Remuneração do Profissional	R\$
II - Encargos Sociais Incidentes Sobre a Remuneração	R\$
III - Insumos diversos	R\$
IV - Custos Indiretos	R\$
IV -Tributo	R\$
IV - Lucro	R\$
TOTAL – PERFIL PROFISSIONAL	R\$

DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE <descrever o nome do serviço*>		
*EX.: DETERMINAÇÃO DO VALOR FINAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO E SUPORTE TÉCNICO (SERVICE DESK) – 1º NÍVEL		
DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL (R\$)	CUSTO ANUAL (R\$)
I – Custo Total da mão de obra	R\$	R\$
II – Custos Administrativos e outras despesas indiretas	R\$	R\$
III – Lucro Bruto	R\$	R\$
III – Lucro Bruto	R\$	R\$
V – TOTAL FINAL DO SERVIÇO	R\$	R\$



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO X - TERMO DE COMPROMISSO - ATUALIZAÇÃO PROFISSIONAL DA EQUIPE

DECLARAÇÃO

Contrato nº _____/2022

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob nº _____, representada pelo Sr. (a) _____, DECLARA, declara que manterá profissionais necessários a execução dos serviços, com os perfis e qualificações mínimas exigidas no edital de licitação, mantendo o compromisso de atualizá-los e capacitá-los sempre que for necessário ao fiel cumprimento do contrato ou quando houver atualização tecnológica no parque computacional da CONTRATANTE.

_____, ____ de _____ de 2022.

Identificação e Assinatura do Representante Legal da Empresa Proponente



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

ANEXO XI – NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO EXIGIDOS (NMSE)

1. Objeto

1.1. Os indicadores têm por objeto o refinamento dos mecanismos de avaliação desta contratação de TI, por meio da aplicação da gestão de níveis de serviços, que será utilizada como mecanismo de ajuste da remuneração da CONTRATADA, atrelada ao alcance dos resultados esperados pela CONTRATANTE.

1.2. Os NMSE têm como objetivo o gerenciamento do cumprimento do prazo, da qualidade, do desempenho da CONTRATADA na execução dos serviços, bem como na disponibilidade dos serviços de TIC fornecidos aos usuários de TI da CONTRATANTE.

2. Condições Gerais

2.1. A CONTRATANTE verificará mensalmente o cumprimento pela CONTRATADA dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos (NMSE), por meio da apuração dos indicadores previstos, elaborados a partir das informações de tempo e qualidade do serviço prestado, extraídas de diferentes mecanismos de monitoração dos processos de gestão de serviços de TIC, além daquelas informações definidas nas Ordens de Serviço (OS).

2.2. A CONTRATADA reconhece que o não atendimento dos NMSE definidos neste documento pode resultar em impacto adverso e relevante nos negócios e nos sistemas da CONTRATANTE.

2.3. A CONTRATADA deverá executar os serviços cumprindo os NMSE para cada indicador, cuja inobservância resultará na redução pecuniária dos valores faturados mensalmente, de acordo com o índice apurado.

2.4. A recorrência no não atingimento de qualquer dos indicadores poderá ensejar também a aplicação das sanções administrativas previstas contratualmente.

2.5. A glosa efetuada para uma demanda devido a um indicador não exclui a incidência de glosa para a mesma devido a outro indicador. Por exemplo: uma demanda poderá sofrer glosa por atraso na entrega e por não conformidade técnica.

2.6. As sanções administrativas, entre elas advertência e multa, podem ser aplicadas de forma cumulativa.

2.7. Considera-se recusa qualquer inconsistência encontrada durante a inspeção ou homologação de uma demanda específica, operacional ou projetizada, ensejando devolução para providências necessárias. A recusa não interrompe o prazo de execução da demanda.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

2.8. A estratégia de fiscalização será definida pela CONTRATANTE e poderá sofrer alterações durante a execução do contrato.

2.9. Toda e qualquer suspensão da execução de demandas ou ordens de serviços pela CONTRATADA deverá ser motivada e prevista nas diretrizes da CONTRATANTE. Suspensões contrárias às diretrizes serão anuladas e não terão qualquer validade.

2.10. Para os cálculos dos NMSE, sempre que necessário, os valores decimais serão arredondados, valendo-se nesse caso de metodologia definida na Resolução nº 866 do IBGE.

2.11. Durante a definição dos indicadores, utilizar-se-ão os seguintes termos:

2.11.1. **Chamado Novo:** corresponde ao estado em que o suporte de 1º nível recebeu, interpretou e registrou na ferramenta de ITSM a solicitação do usuário. Ou ainda o registro pode ser feito pelo próprio usuário, por meio de portal específico.

2.11.2. **Chamado Em Atendimento (Atribuído):** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica.

2.11.3. **Chamado Em Atendimento (planejado):** estado em que o chamado já capturado está em tratamento pela equipe técnica e foi realizado o agendamento para o atendimento.

2.11.4. **Chamado Pendente:** estado em que o atendimento do chamado, por motivo justificado, precisou ser interrompido.

2.11.5. **Chamado Cancelado:** estado em que, por decisão do solicitante ou da equipe técnica do DTI/CONTRATANTE, o chamado deve ter seu atendimento interrompido.

2.11.6. **Chamado Solucionado:** estado do chamado em que o técnico realizou as atividades técnicas para o atendimento e o coloca à disposição para validação do solicitante ou da equipe técnica do DTI/CONTRATANTE.

2.11.7. **Chamado Fechado:** estado em que o solicitante ou equipe técnica do DTI/CONTRATANTE verificam que a solicitação foi atendida e concordam com a conclusão do chamado.

2.11.8. **Reabertura de chamado:** evento em que o solicitante ou equipe técnica do DTI/CONTRATANTE não entendem que a solicitação foi atendida e assim solicitam a reabertura do chamado. Nessa situação o chamado deve voltar para o estado Em Atendimento.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

3. Indicador PRC – Prazo de Resolução do Chamado

1	Descrição/Objetivo do Indicador	1. O prazo de resolução do chamado corresponde ao tempo transcorrido desde o recebimento efetivo da comunicação do incidente ou solicitação pela CONTRATADA através do Service Desk até a resolução final do chamado, executada pelo suporte de 1º, 2º ou 3º Nível, seja presencial ou de forma remota. Este indicador tem por objetivo garantir que os serviços de TI sejam entregues ao usuário dentro de prazos acordados. 2. O Prazo de Resolução do Chamado (PRC), que pode ser incidente ou solicitação, será composto pelo Prazo para Execução do Chamado (PEC). O PEC é calculado a partir do evento de captura até o encerramento do chamado, e sua duração para cada serviço é definida no Catálogo de Serviços constante do ANEXO II. 3. O prazo para resolução do chamado será contabilizado em minutos e horas líquidas de acordo com o horário de prestação do serviço definido para a localidade onde se encontra o usuário, equipamento ou serviço de TIC alvo do atendimento. 4. Os chamados somente poderão ser suspensos com justificativa plausível, cabendo à equipe de fiscalização a revisão das justificativa e retirando a suspensão quando esta não for aceita, caso em que o tempo será contabilizado na totalidade.
2	Meta	98% dos chamados atendidos dentro do prazo, conforme Catálogo de Serviços – ANEXO II.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.
4	Método de Medição (Fórmula)	O indicador de Prazo de Resolução dos Chamados deve ser calculado da seguinte forma: $PRC = \frac{TC - CFP}{TC} \times 100$ <i>PRC</i> – Índice percentual de Prazo de Resolução dos Chamados <i>TC</i> – Total de chamados registrados <i>CFP</i> – Total de chamados fora do prazo O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 IBGE.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

5	Glosa	A glosa será aplicada conforme graduação indicada na Tabela abaixo. Tabela - Nível de glosa para descumprimento do indicador PRC. <table><tr><th>Demandas executadas dentro do prazo</th><th>Desconto sobre o valor mensal da fatura</th></tr><tr><td>≥ 98%</td><td>0%</td></tr><tr><td>97%</td><td>3,00%</td></tr><tr><td>96%</td><td>4,00%</td></tr><tr><td>95%</td><td>5,00%</td></tr><tr><td>94%</td><td>6,00%</td></tr><tr><td>93%</td><td>7,00%</td></tr><tr><td>92%</td><td>8,00%</td></tr><tr><td>91%</td><td>9,00%</td></tr><tr><td>≤ 90%</td><td>10,00%</td></tr></table> A glosa para o PRC será aplicada sob a valor mensal total dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk), bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC, estando limitada a 10% do somatório desses serviços.	Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura	≥ 98%	0%	97%	3,00%	96%	4,00%	95%	5,00%	94%	6,00%	93%	7,00%	92%	8,00%	91%	9,00%	≤ 90%	10,00%
Demandas executadas dentro do prazo	Desconto sobre o valor mensal da fatura																					
≥ 98%	0%																					
97%	3,00%																					
96%	4,00%																					
95%	5,00%																					
94%	6,00%																					
93%	7,00%																					
92%	8,00%																					
91%	9,00%																					
≤ 90%	10,00%																					
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.																				
7	Exemplos	Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa 1º passo: Obter os dados necessários: Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: Total de chamado (TC): 1100 Total de chamados fora do prazo (CFP): 50 2º passo: Calcular o PRC e arredondar para o número inteiro mais próximo. $PRC = \frac{1100 - 50}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $PRC_{arred.} = 95\%$ 3º passo: Calcular o valor da glosa																				



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

		Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 45.000,00 * 5,00% Glosa = R\$ 2.250,00
--	--	--

4. Indiciador ISU – Índice de Satisfação do Usuário para atendimento de Demandas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	1. Corresponde ao índice percentual de chamados que tenham recebido avaliação ÓTIMO ou BOM, numa escala* de 5 níveis. 2. A pesquisa de satisfação deverá ser feita de forma contínua durante toda a execução do contrato. Aos chamados em que não houver resposta do usuário no prazo estipulado será atribuída a nota máxima. A formulação do questionário a ser aplicado será feita pelo DTI/CONTRATANTE em diretriz própria. 3. O indicador tem objetivo de medir a satisfação dos usuários quanto aos serviços realizados pela CONTRATADA no atendimento de suas demandas. <i>* Escala: ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM, NÃO ATENDIDO</i>
2	Meta	98% dos chamados com avaliação ÓTIMO ou BOM.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.
4	Método de Medição (Fórmula)	$ISU = \frac{TC - CAN}{TC} \times 100$ <i>ISU – Índice percentual de chamados bem avaliados (BOM e ÓTIMO)</i> <i>TC – Total de chamados concluídos</i> <i>CAN – Total de chamados com avaliação negativa (REGULAR, RUIM e NÃO ATENDIDO)</i> O valor final será arredondado para o inteiro mais próximo, conforme metodologia definida pela Resolução nº 886/66 IBGE.
5	Glosa	Para cada 1% (um por cento) do Índice ISU apurado a menor frente à meta, será descontado 1% do valor bruto da fatura mensal referentes aos Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC.



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

		$GLOSA = \frac{(Meta - ISU)}{100} \times FM$ <i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços O valor da glosa aplicado por conta desse indicador será limitado a 15% do valor bruto da fatura.
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	Exemplo 01: Não atingir a meta com Glosa 1º passo: Obter os dados necessários: Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00 Totalização de chamados registrados e atendidos no mês de referência: Total de chamado (TC): 1100 Total de chamados com avaliação negativa (CAN): 60 2º passo: Calcular o ISU e arredondar para o número inteiro mais próximo. $ISU = \frac{1100 - 60}{1100} \times 100 = 95,4545\%$ $ISU_{arred.} = 95\%$ 3º passo: Calcular o valor da glosa Valor dos serviços = 5.000,00 + 10.000,00 + 30.000,00 = R\$ 45.000,00 $GLOSA = \frac{(98\% - 95\%)}{100} \times 45.000,00$ Glosa = 0,03 x R\$ 45.000,00 Glosa = R\$ 1.350,00

5. Indicador INCT – Índice de Não Conformidades Técnicas

1	Descrição/Objetivo do Indicador	1. Demonstra o bom desempenho técnico e a aderência às boas práticas de TI, documentação e manuais de produtos de TI, além da aderência às normas e diretrizes definidas pela CONTRATANTE. Este indicador será contabilizado para todos
---	--	---



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

		os Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC. 2. O Índice de Não Conformidade Técnica (INCT) será contabilizado pelo número de registros feitos pela equipe técnica da CONTRATANTE quanto à não aderência aos instrumentos citados anteriormente. 3. O registro e tratativa das não conformidades técnicas serão feitas conforme procedimento definidos Termo de Referência. Após o registro, a CONTRATADA terá o prazo de 5 dias úteis para corrigir a não conformidade ou justificar a sua não procedência. 4. Não serão contabilizados no INCT as não conformidades que a CONTRATADA demonstrar serem improcedentes. Em todos os outros casos, será considerado uma ocorrência de não conformidade técnica.
2	Meta	INCT $\leq$ 5 (cinco) ocorrências mensais. Não Conformidades Técnicas corrigidas no prazo.
3	Periodicidade	Apuração mensal, sempre considerando do 1º ao último dia do mês de competência.
4	Método de Medição (Fórmula)	Contagem das ocorrências de não conformidade técnica. Para contagem será considerada a data de resolução da não conformidade técnica.
5	Glosa	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, aplicado sob a fatura mensal bruta referente aos Serviço de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC. 1,0% (um por cento) para cada ocorrência de não conformidade técnica acima da meta, que não tenha sido resolvida ou justificada no prazo. $GLOSA = (NCTa \times 0,5\% \times FM) + (NCTb \times 1,0\% \times FM)$ <i>NCTa</i> – Quantidade de não conformidade técnica acima do limite <i>NCTb</i> – Quantidade de não conformidade técnica não resolvidas no prazo <i>FM</i> – valor bruto da fatura mensal referentes aos serviços O valor da glosa aplicada por conta desse indicador será limitado a 10% do valor da fatura mensal bruta referente aos Serviço de



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

		Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º, 2º e 3º Níveis, bem como do Serviço de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC .
6	Sanção	As sanções serão aplicadas conforme previsão no Termo de Referência.
7	Exemplos	<i>Exemplo 01: Apresentar 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, sem aplicação de glosa</i> Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 3 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado. Nesse caso o INCT = 3, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Sendo assim, a meta foi atingida e não caberá glosa. <i>Exemplo 02: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica corrigidas no prazo, com aplicação de glosa</i> Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (três) ocorrências de não conformidade técnica e estas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado. Nesse caso, o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa. 1º passo: Obter os dados necessários: Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00 Total = R\$ 60.000,00 Ocorrências de não conformidade acima do limite: 3 Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 0 3º passo: Calcular o percentual de glosa Glosa = $(3 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (0 \times 1,0\% \times 60.000,00)$ Glosa = R\$ 900,00



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

Exemplo 03: Apresentar 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 2 (duas) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 8 (oito) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 6 (seis) delas foram corrigidas pela CONTRATADA no prazo estipulado e 2 (duas) não foram.

Nesse caso, o INCT = 8, acima do limite. Deverá haver aplicação de glosa.

1º passo: Obter os dados necessários:

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00

Total = R\$ 60.000,00

Ocorrências de não conformidade acima do limite: 3

Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 2

3º passo: Calcular o percentual de glosa

$Glosa = (3 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (2 \times 1,0\% \times 60.000,00)$

Glosa = R\$ 2.100,00

Exemplo 04: Apresentar 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo 1 (uma) corrigidas após o prazo, com aplicação de glosa

Nesse exemplo, para um mês hipotético, a equipe técnica da CONTRATANTE verificou 4 (quatro) ocorrências de não conformidade técnica, sendo que 1 (uma) delas não foi corrigida no prazo.

Nesse caso o INCT = 4, menor que o limite definido que é de 5 (cinco). Porém uma foi resolvida fora do prazo, assim terá glosa.

1º passo: Obter os dados necessários:

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 1º Nível = R\$ 5.000,00

Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 2º Nível = R\$ 10.000,00



Processo nº: 13.103/2022

Fls: _____ Rubrica: _____

		Fatura Mensal dos Serviços de Atendimento e Suporte Técnico (Service Desk) – 3º Nível = R\$ 15.000,00 Fatura Mensal dos Serviços de Gerenciamento e Operação de Infraestrutura de TIC = R\$ 30.000,00 Total = R\$ 60.000,00 Ocorrências de não conformidade acima do limite: 0 Ocorrências de não conformidade fora do prazo: 1 3º passo: Calcular o percentual de glosa Glosa = $(0 \times 0,5\% \times 60.000,00) + (1 \times 1,0\% \times 60.000,00)$ Glosa = R\$ 600,00
--	--	---