



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060

EDITAL DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2024

Processo Administrativo SEI nº 00050-00008160/2023-15

CONTRATANTE: SSP/DF. UASG: 450107.

OBJETO: Contratação de empresa especializada no fornecimento de sustentação do ambiente de TIC da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF), conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

DATA DA SESSÃO PÚBLICA: 10/07/2024

PEDIDOS DE ESCLARECIMENTO/IMPUGNAÇÃO ATÉ: 05/07/2024

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: menor preço por grupo

MODO DE DISPUTA: aberto

PREFERÊNCIA DE ME/EPP/EQUIPARADAS:

ESTIMATIVA GERAL: R\$ 6.479.657,40 (seis milhões, quatrocentos e setenta e nove mil seiscentos e cinquenta e sete reais e quarenta centavos).

VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO: R\$ 6.479.657,40

Torna-se público que a Secretaria de Estado de Segurança Pública- SSPDF, sediada no Setor de Administração Municipal- SAM, Conjunto "A", Bloco "A", Edifício Sede, Asa Norte, Brasília/DF, realizará licitação na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

O presente Certame obedecerá as regras estabelecidas no Decreto nº 7.174, de 12/05/2010, recepcionado no Distrito Federal pelo Decreto nº 37.667/2016, que estabelece margem de preferência para bens e serviços com tecnologia desenvolvida no Brasil.

SUMÁRIO

- 1. OBJETO**
- 2. PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**
- 3. APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO**
- 4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**
- 5. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**
- 6. DA FASE DE JULGAMENTO**

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

8. DOS RECURSOS

9. DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

11. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

1. DO OBJETO

1.1. O objeto da presente licitação é a contratação de empresa na prestação de serviços técnicos, suportes técnicos a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações de TIC da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF), conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência e de seus anexos.

1.2. O presente edital foi elaborado com agrupamento de itens, haja vista tratar-se de contratação de empresa para prestação de serviço comum de TIC, não sendo possível ser licitado em itens isolados, conforme consta no Termo de Referência.

1.3. A licitação será dividida em grupos, formados por um ou mais itens, conforme tabela constante do Termo de Referência, facultando-se ao licitante a participação em quantos grupos forem de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que os compõem

2. DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal (www.gov.br/compras), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP – Brasil.

2.1.1. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicaf dentro do prazo previsto no edital para apresentação de propostas.

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

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

2.3.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

2.4. Nos termos do Item 9.117 do Termo de Referência, as microempresas e empresas de pequeno porte não poderão participar desta licitação, Considerando que o serviço almejado NÃO é de natureza divisível e que o estabelecimento de subcontratação compulsória para entidades preferenciais CAUSARÁ prejuízo para o conjunto do objeto deste certame; não será atendido o conºdo no art. 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006 c/c o art. 23, § 1º, e 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011 e art. 9º do Decreto Distrital nº 35.592/2014, deixando de ser estabelecida subcontratação compulsória para entidades preferenciais (microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais), conforme estabelecido no art. 9º, § 11, incs. II e III, do Decreto Distrital nº 35.592/2014.

2.5. Não poderão disputar esta licitação:

2.5.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.5.2. autor do anteprojeto, do projeto básico ou do projeto executivo, pessoa física ou jurídica, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ele relacionados;

- 2.5.3. empresa, isoladamente ou em consórcio, responsável pela elaboração do projeto básico ou do projeto executivo, ou empresa da qual o autor do projeto seja dirigente, gerente, controlador, acionista ou detentor de mais de 5% (cinco por cento) do capital com direito a voto, responsável técnico ou subcontratado, quando a licitação versar sobre serviços ou fornecimento de bens a ela necessários;
- 2.5.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de licitar e contratar com o Distrito Federal, em decorrência de sanção que lhe foi imposta (Parecer 160/2019 - PGDF);
- 2.5.5. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;
- 2.5.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;
- 2.5.7. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;
- 2.5.8. agente público da SSP e dos órgãos vinculados;
- 2.5.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;
- 2.5.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;
- 2.5.11. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei n.º 14.133, de 2021.
- 2.5.12. Proprietário, Controlador, Administrador, Gerente ou Diretor de Pessoa Jurídica, independente das denominações adotadas e do nível quantitativo ou qualitativo de participação do capital ou patrimônio (Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019);
- 2.5.13. Executores de contratos que trabalhem ou tenham trabalhado nos últimos cinco anos como sócios, administradores ou não, ou responsáveis pelas entidades contratadas (Decreto nº 39.860/2019);
- 2.5.14. Agente Público licenciado ou afastado por qualquer motivo e a qualquer título (Decreto nº 39.860/2019);
- 2.5.15. Empresas que se encontrem sob falência ou recuperação judicial ou extrajudicial, concurso de credores, dissolução, liquidação, estrangeiras que não funcionem no país;
- 2.5.15.1. Empresas em recuperação judicial ou extrajudicial poderão participar de licitações públicas, desde que com plano de recuperação acolhido ou homologado judicialmente e que demonstre, na fase de habilitação, a sua viabilidade econômica.
- 2.5.16. Empresas ou empresários que tenham sido declarados inidôneos pela Administração Pública, direta ou indireta, Federal, Estadual, Municipal e Distrital;
- 2.5.17. Sociedades integrantes de um mesmo grupo econômico, assim entendido aquelas que tenham diretores, sócios ou representantes legais comuns, ou que utilizem recursos materiais, tecnológicos ou humanos em comum, exceto se demonstrado que não agem representando interesse econômico em comum (Parecer nº 314/2016 e 82/2016 PRCON/PGDF);
- 2.5.18. Pessoa jurídica cujo dirigente, administrador, proprietário ou sócio com poder de direção, seja cônjuge, companheiro ou parente, em linha reta ou colateral, por consanguinidade ou afinidade, até o segundo grau, de (alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016):
- 2.5.18.1. agente público com cargo em comissão ou função de confiança que esteja lotado na unidade responsável pela realização da seleção ou licitação promovida pelo órgão ou entidade da

administração pública distrital (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016);

2.5.18.2. agente público cuja posição no órgão ou entidade da administração pública distrital seja hierarquicamente superior ao chefe da unidade responsável pela realização da seleção ou licitação (Inciso alterado pelo(a) Decreto nº 37.843/2016).

2.5.19. A vedação de que trata o item 2.6.18. aplica-se aos contratos pertinentes a obras, serviços e aquisição de bens, inclusive de serviços terceirizados, às parcerias com organizações da sociedade civil e à celebração de instrumentos de ajuste congêneres.

2.5.20. A vedação estende-se às uniões homoafetivas (art. 3º, § 3º do Decreto nº 32.751/2011).

2.5.21. Considera-se participação indireta, a existência de qualquer vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira ou trabalhista entre o autor do projeto, pessoa física ou jurídica, e o licitante ou responsável pelos serviços, fornecimentos e obras, incluindo-se os fornecimentos de bens e serviços a estes necessários. O disposto aplica-se aos membros da comissão de licitação. (Parecer nº 314/2016 e 82/2016 PRCON/PGDF).

2.5.22. Não poderão participar para os mesmo(s) item(ns) do certame, pessoas jurídicas que tenham sócios em comum ou que sejam controladoras, coligadas ou subsidiárias umas das outras.

2.6. O impedimento de que trata o item 2.5.4 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.7. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.5.2 e 2.5.3 poderão participar no apoio das atividades de planejamento da contratação, de execução da licitação ou de gestão do contrato, desde que sob supervisão exclusiva de agentes públicos do órgão ou entidade.

2.8. Equiparam-se aos autores do projeto as empresas integrantes do mesmo grupo econômico.

2.9. O disposto nos itens 2.5.2 e 2.5.3 não impede a licitação ou a contratação de serviço que inclua como encargo do contratado a elaboração do projeto básico e do projeto executivo, nas contratações integradas, e do projeto executivo, nos demais regimes de execução.

2.10. Em licitações e contratações realizadas no âmbito de projetos e programas parcialmente financiados por agência oficial de cooperação estrangeira ou por organismo financeiro internacional com recursos do financiamento ou da contrapartida nacional, não poderá participar pessoa física ou jurídica que integre o rol de pessoas sancionadas por essas entidades ou que seja declarada inidônea nos termos da Lei nº 14.133/2021.

2.11. A vedação de que trata o item 2.5.8 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

3. DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

3.1. Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço ou o percentual de desconto, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. Caso a fase de habilitação anteceda as fases de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, na forma e no prazo estabelecidos no item anterior, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto nos itens 7.1.1 e 7.2.1 deste Edital.

3.4. No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:

3.4.1. está ciente e concorda com as condições con)das no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.4.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

3.4.3. não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

3.4.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

3.5. O licitante organizado em cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 16 da Lei nº 14.133, de 2021.

3.6. O fornecedor enquadrado como microempresa, empresa de pequeno porte ou sociedade cooperativa deverá declarar, ainda, em campo próprio do sistema eletrônico, que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49, observado o disposto nos §§ 1º ao 3º do art. 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021.

3.7. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.6 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.8. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou, na hipótese de a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.

3.9. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.

3.10. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.

3.11. Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo ou o seu percentual de desconto máximo quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:

3.11.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores ou de percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e

3.11.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo estabelecido e o intervalo de que trata o subitem acima.

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo fornecedor durante a fase de disputa, sendo vedado:

3.12.1. valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e

3.12.2. percentual de desconto inferior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por maior desconto.

3.13. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.

3.14. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.

4. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. menor preço;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante;

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

4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.

4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.

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

4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.

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

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

4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a 90 (noventa) dias, a contar da data de sua apresentação.

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

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

4.11. O julgamento da proposta será consoante aos critérios de aceitação estabelecidos no Termo de Referência.

4.12. Para usufruir dos benefícios concedidos pelo Decreto Federal nº 7.174, de 12 de maio de 2010, recepcionado no âmbito do Distrito Federal pelo Decreto Distrital nº 37.667, de 29 de setembro de 2016, a licitante deverá, no momento do cadastramento da proposta, em campo próprio no sistema, indicar se seus produtos ou serviços preenchem os requisitos do Art. 5º da normativa federal. (§ 4º do Art. 7º do Decreto Federal nº 7.174/2010).

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

5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta ou os documentos de habilitação, quando for o caso, anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
- 5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
- 5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.
- 5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.
- 5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ou percentual de desconto superior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.9. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$ 20,00 (vinte reais).
- 5.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexequível.
- 5.11. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.
- 5.12. No eletrônico o modo de disputa “aberto”, os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.
- 5.12.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.
- 5.12.2. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o subitem anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.
- 5.12.3. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente e o sistema ordenará e divulgará os lances conforme a ordem final de classificação.
- 5.12.4. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.12.5. Após o reinício previsto no item supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.13. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.14. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

- 5.15. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.16. Em relação a itens não exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 5.16.1. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.
- 5.16.2. A melhor classificada nos termos do subitem anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.
- 5.16.3. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.
- 5.16.4. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.
- 5.17. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.17.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021, nesta ordem:
- 5.17.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.17.1.2. avaliação do desempenho contratual prévio dos licitantes, para a qual deverão preferencialmente ser utilizados registros cadastrais para efeito de atesto de cumprimento de obrigações previstos nesta Lei;
- 5.17.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.17.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.17.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.17.2.1. empresas estabelecidas no território do Estado ou do Distrito Federal do órgão ou entidade da Administração Pública estadual ou distrital licitante ou, no caso de licitação realizada por órgão ou entidade de Município, no território do Estado em que este se localize;
- 5.17.2.2. empresas brasileiras;
- 5.17.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.17.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 5.17.3. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo ou inferior ao desconto definido para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.

5.17.4. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.

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

5.17.6. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório

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

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

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

5.19. **DA APLICABILIDADE DO DECRETO N.º 7.174/2010.**

5.19.1. Por força do que dispõe o art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e do Decreto Distrital nº 34.367/2013, que recepcionou o Decreto Federal nº 7.174/2010, será assegurada a preferência na contratação para fornecedores de bens e serviços de informática e automação.

5.19.1.1. Para usufruir dos benefícios concedidos pelo Decreto Federal nº 7.174/2010, a licitante deverá, no momento do cadastramento da proposta, em campo próprio no sistema, indicar se seus produtos ou serviços preenchem os requisitos do Art. 5º da normativa federal. (§ 4º do Art. 7º do Decreto Federal nº 7.174/2010).

5.19.1.2. Em se tratando de licitação com grupos ou lotes o Sistema não foi adaptado à utilização do Decreto, devendo ser realizado de forma manual, com a entrega de **Declaração** de que possui direito ao benefício de preferência estabelecido no Decreto 34.367/2013 c/c Decreto 7.174/2010, **conforme modelo disposto no anexo VI.**

5.19.1.3. **A ausência da Declaração citada no subitem 5.24.1.2 acarretará a preclusão consumativa do pretenso direito.**

5.19.2. O exercício para o direito de preferência disposto neste item será concedido depois do encerramento da fase de lances e após, quando for o caso, da etapa automática de convocação das microempresas ou empresas de pequeno porte.

5.19.3. As licitantes que declararam no sistema, quando do cadastro de suas propostas, que atendem aos requisitos estabelecidos no art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010, serão convocadas a exercerem o seu direito de preferência, observada a seguinte ordem de classificação, na forma definida pelo Poder Executivo Federal:

1º - bens com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena Empresa;

2º - bens com Tecnologia desenvolvida no País e produzido de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB);

3º - bens com Tecnologia desenvolvida no País + Micro e Pequena Empresa;

4º - bens com Tecnologia desenvolvida no País;

5º - bens produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB) + Micro e Pequena Empresa;

6º - bens produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB)

5.19.3.1. Aplicar-se-ão as regras de preferência previstas neste item com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até 10% (dez por cento) acima da melhor proposta válida,

considerando o valor global, caso se trate de grupo/lote, conforme o critério de julgamento, para a comprovação e o exercício do direito de preferência.

5.19.3.2. Serão convocadas as licitantes classificadas que estejam enquadradas nas condições previstas no subitem 3.8.3, seguindo a ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarada vencedora do certame.

5.19.4. Caso nenhuma empresa classificada venha a exercer o direito de preferência, será declarada vencedora a licitante detentora da proposta originalmente vencedora do certame.

5.19.5. Consideram-se bens e serviços de informática e automação com tecnologia desenvolvida no País aqueles cujo efetivo desenvolvimento local seja comprovado junto ao Ministério da Ciência e Tecnologia, na forma por este regulamentada.

5.19.6. A comprovação do atendimento ao PPB dos bens de informática e automação ofertados será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto 5.906, de 2006, ou pelo Decreto 10.521, de 2021.

5.19.6.1. A comprovação será feita:

I - Eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência e Tecnologia ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus – SUFRAMA; ou

II - Por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência e Tecnologia ou pela SUFRAMA, mediante solicitação da licitante.

5.19.7. A licitante deverá encaminhar juntamente com a proposta, a documentação e o(s) certificado(s) comprobatório(s) do atendimento da habilitação, para usufruir o benefício da preferência na contratação para o qual se declarou apta, estabelecido no art. 5º do Decreto nº 7.174, de 2010.

5.19.8. O licitante que optar por usufruir dos benefícios do Decreto nº 7.174/2010 deverá enviar, juntamente com a sua proposta, a auto declaração de que possui direito ao benefício, **conforme modelo disposto no Anexo VI do Edital.**

5.19.9. Até que o Sistema de Compras seja alterado para operar automaticamente as preferências previstas no Decreto em referência, **o Pregoeiro aplicará manualmente os benefícios do Decreto nº 7.174/2010, após a fase de lances e antes da aceitação**, se necessário, com a suspensão da sessão, sendo imprescindível o preenchimento e envio da Declaração, constante no Anexo VI.

5.19.10. Ressaltamos que a verificação do(s) certificado(s) permanece como procedimento de habilitação, portanto, restrita ao licitante de melhor lance.

5.20. Na hipótese de persistir o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema **Comprasnet**, dentre as propostas empatadas.

6. DA FASE DE JULGAMENTO

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no art. 14 da Lei nº 14.133/2021, legislação correlata e no item 2.12 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis>);

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>).

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força da vedação de que trata o artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992.

- 6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas. (IN nº 3/2018, art. 29, caput)
- 6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros. (IN nº 3/2018, art. 29, §1º).
- 6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. (IN nº 3/2018, art. 29, §2º).
- 6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.
- 6.4. Será desclassificada a proposta vencedora que:
- 6.4.1. contiver vícios insanáveis;
- 6.4.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
- 6.4.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
- 6.4.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
- 6.4.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.5. No caso de bens e serviços em geral, é indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.5.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o caput, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:
- 6.5.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
- 6.5.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.6. Para os itens acerca de contratação de serviços de desenvolvimento, sustentação e manutenção de software serão adotados os seguintes patamares de preço para presunção de inexequibilidade:
- 6.6.1. **Grupo 1 – É indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor total orçado pela Administração, sendo abaixo do preço de R\$ 544.660,65.**
- 6.6.2. **Grupo 2 – É indício de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor total orçado pela Administração, sendo abaixo do preço de R\$ 2.695.168,05.**
- 6.6.3. O valor total que configura presunção de inexequibilidade é o patamar abaixo de R\$ 3.239.828,67.
- 6.7. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.
- 6.8. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens e deste edital.
- 6.9. Verificadas as condições de participação e de utilização do tratamento favorecido, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.
- 6.10. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 6.11. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela

Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.

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

6.11.2. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;

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

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

7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

7.1. Os documentos previstos no Termo de Referência, necessários e suficientes para demonstrar a capacidade do licitante de realizar o objeto da licitação, serão exigidos para fins de habilitação, nos termos dos arts. 62 a 70 da Lei nº 14.133, de 2021.

7.1.1. A documentação exigida para fins de habilitação jurídica, fiscal, social e trabalhista e econômico-financeira, poderá ser substituída pelo registro cadastral no SICAF.

7.1.2. A licitante cuja habilitação parcial no Sicafe acusar, no demonstrativo “Consulta Situação do Fornecedor”, algum documento com validade vencida, deverá encaminhar o respectivo documento a fim de comprovar a sua regularidade.

7.1.3. Para fins de habilitação, não serão aceitos protocolos, tampouco documentos com prazo de validade vencida.

7.1.4. Considerando o art. 156, III, da Lei nº 14.133 de 2021, será realizada prévia pesquisa junto ao Portal Oficial do Tribunal de Contas da União (consulta consolidada de Pessoa Jurídica) para aferir se existe algum registro impeditivo ao direito de participar de licitações ou celebrar contratos com o Ente sancionador (Parecer nº 087/2020 PRCON/PGDF).

7.2. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia autêntica devidamente digitalizada que deverão ser inseridas no sistema <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

7.3. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.4. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.5. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.6. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.7. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento plenas condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o

licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.7.1. As empresas licitantes poderão realizar vistoria nas instalações da SSP a qual deverá ser agendada até 01 (um) dia útil antes da data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, perante à SMT/SSP, por meio dos telefones (61) 3441-8771, (61) 3441-8822 no horário das 10h às 16h, ou por meio do endereço eletrônico: cinf@ssp.df.gov.br

7.7.2. As empresas licitantes que optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação o Atestado de Vistoria Prévia, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, que será emitido pela SMT/SSP, em nome da empresa licitante, de que esta, por intermédio de seu representante, vistoriou as instalações onde serão executados os serviços objeto deste Termo de Referência, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta e indiretamente na execução do mesmo.

7.7.3. As empresas licitantes que não optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação, declaração de desistência de vistoria, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, devidamente assinado pelo responsável da proponente.

7.7.4. Os custos pertinentes à vistoria aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da licitante, não cabendo à SSP qualquer tipo de indenização.

7.7.5. Em nenhuma hipótese a licitante poderá alegar desconhecimento dos locais e de suas condições para elaboração da sua proposta, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

7.8. A habilitação será verificada por meio do SicaF, nos documentos por ele abrangidos, sendo os não abrangidos e vencidos exigidos nos termos dos itens 7.16 e seguintes.

7.8.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

7.9. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SicaF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifi que incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

7.9.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art.7º, parágrafo único).

7.10. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões consti tui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.10.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SicaF serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.11. A verificação no SicaF ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.11.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.12. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

7.12.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.12.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.13. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.14. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.10.1.

7.15. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.16. A comprovação de regularidade fiscal e trabalhista das microempresas e das empresas de pequeno porte somente será exigida para efeito de contratação, e não como condição para participação na licitação (art. 4º do Decreto nº 8.538/2015).

7.17. Para habilitação dos licitantes, será exigida, a seguinte documentação:

7.17.1. Qualificação técnica

I - Atestado(s) de Capacidade Técnico-Operacional, em nome da licitante, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado para a qual a empresa tenha desempenhado atividade pertinente e compatível em características e prazos com o objeto da licitação.

II - Apresentar Atestados de Capacidade Técnica, onde a somatória deverá ter no mínimo de 20% de fornecimento dos objetos, deverá ser fornecido por pessoa jurídica de direito público ou privado, emitido em português, exceto pelo próprio proponente, que comprovem experiência nos serviços objeto do Termo de Referência.

III - Os atestados deverão ter características pertinentes, similares e compatíveis com as exigidas no presente projeto, constatando que a mesma possui experiência e capacidade técnica para a prestação dos serviços supramencionados, objeto desta licitação, conforme previsão no artigo 67, da Lei Federal nº 14.133/2021.

IV - Será admitida, para fins de comprovação do quantitativo mínimo acima estabelecido, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

V - Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

VI - O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos julgados cabíveis.

VII - O atestado deverá ser em língua portuguesa do Brasil, onde deverá indicar os dados da entidade emissora e dos signatários do documento, além da descrição do objeto, quantidades e prazos.

VIII - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido o interstício mínimo de um ano do início de sua execução, excepcionada a hipótese de ter sido firmado para ser executado em prazo inferior (item 10.8, Anexo VII-A, da Instrução Normativa nº 5/2017 - MPDG).

IX - Apresentação de catálogo, de cada produto ofertado, em língua portuguesa e com imagem dos objetos, com nível de informação suficiente para avaliação do Pregoeiro e sua Equipe de Apoio, demonstrando a adequação da linha de produtos da licitante às especificações mínimas estabelecidas no Termo de Referência, podendo inclusive ser solicitada amostra para melhor avaliação do(s) produto(s) sob pena de desclassificação.

X - Poderá ser admitida para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação, nos termos do item 10.9, do Anexo VII-A, da IN nº 5/2017 - MPDG.

XI - A licitante deverá apresentar declaração informando que cumpre o disposto no inc. IV, do art. 63, da Lei nº 14.133/2021, que estabelece reserva de cargos para pessoas com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, que atendam às regras de acessibilidade prevista na legislação, "in verbis":

[...]

"Art. 93. A empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas, na seguinte proporção:

I - até 200 empregados..... 2%;

II - de 201 a 500..... 3%;

III - de 501 a 1.000.....4%;

IV - de 1.001 em diante..... 5%."

7.17.2. Declaração de que o licitante tomou conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da licitação;

7.17.3. A declaração acima poderá ser substituída por declaração formal assinada pelo responsável técnico do licitante acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação

7.17.4. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado, ou regularmente emitido(s) pelo conselho profissional competente, quando for o caso.

7.17.5. Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

I - Para o grupo 1 - Central de Serviços - Atestados de Capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m):

a) a aptidão da licitante na implantação, customização e operação de ferramenta de Service Desk, contendo, no mínimo, o Resumo Geral de Incidentes por período, contemplando os indicadores de conclusão de atendimento em 20 minutos e de uma hora, status de atendimento, consolidação de recálculo de tempo de atendimento, customização de leitura e conformidade com a identidade do órgão;

b) suporte técnico a parque composto por, no mínimo, 750 (setecentos e cinquenta) usuários de rede, com no mínimo 325 (trezentos e vinte e cinco) para um único ambiente de TI (será aceito o somatório de contratos simultâneos), utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;

c) a prestação de serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo ITIL, preferencialmente alinhados à versão ITIL V3/superior ou de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução de, no mínimo, 06 processos de gerenciamento de serviços ITIL v3 OU SUPERIOR;

d) a aptidão da licitante na elaboração, implantação, configuração e atualização de base de conhecimento e Catálogo de Serviços;

e) experiência comprovada na instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção de gerenciamento de serviços de TIC – compatível com os requisitos especificados para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (Item 20) a ser adotada na presente contratação;

f) a prestação de serviços (Implantação, configuração e customização) de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, processos e fluxos operacionais para gerenciamento do ciclo de vida de serviços seguindo as melhores práticas do modelo ITIL v3 ou superior,

contendo minimamente os seguintes processos (práticas) customizados na ferramenta de ITSM, sendo eles:

- 1) Cumprimento de Requisição/ Gerenciamento de requisição de serviço
- 2) Gerenciamento de incidentes
- 3) Gerenciamento de problemas
- 4) Gerenciamento de Mudanças/Habilitação de Mudanças
- 5) Gerenciamento do Conhecimento/Gestão do Conhecimento

g) a implantação, implementação, customização, configuração, sustentação e administração de ferramenta de ITSM, confi gurada e integrada, gerando relatórios para análise de dados e relatórios de desempenho; e

h) a prestação de serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas de monitoramento em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.

II - Para o grupo 2 - Sustentação de Ambiente de TIC - Atestados de Capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m):

a) ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo da SSP, conforme tabela abaixo:

Tabela 29 - Ativos de Hardware

ATIVOS	TOTAL	EXIGÊNCIA DE 50%
COMPUTADORES	750	375
IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS	50	25
USUÁRIOS	1500	750

b) ter prestado serviços de suporte a pelo menos 6 (seis) dos seguintes tipos de ativos, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo presente na SSP:

ATIVOS	TOTAL	EXIGÊNCIA DE 50%
SERVIDORES FÍSICOS	30	15
SERVIDORES VIRTUALIZADOS	200	100
STORAGES	2	1
SWITCHES	300	150
FIREWALL	5	3
LINKS (REDE WAN)	6	3

LINK DE ACESSO À INTERNET	2	1
---------------------------	---	---

c) o gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e presencial (níveis I e II), podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.

d) prestação de serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operati on Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas monitoramento em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.

e) ter prestado ou estar prestando, por um ano interrupto, os seguintes serviços:

1) Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2012 ou superior, em solução que utilize cluster;

2) Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2012 ou superior para ambientes de rede com pelo menos 1.000 estações de rede e no mínimo 5 controladores de domínio geograficamente distribuídos;

f) ter prestado ou estar prestando, por um ano interrupto, ao menos 5 dos seguintes serviços:

1) Administração e suporte de ambiente de Tecnologia da Informação (TIC) utilizando as melhores práticas da ISO/IEC20000 ou ITIL v3 ou superior;

2) Administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.5 ou superior;

3) Administração e suporte de ambiente de virtualização Vcenter Server versão 6.5 ou superior;

4) Administração e suporte de ambiente de virtualização vRealize Operati ons versão 8 ou superior;

5) Administração e suporte de ambiente Linux;

6) Administração e suporte de ambiente de Backup com pelo menos 4 servidores de mídia e 1PB de dados protegidos;

7) Administração e suporte de equipamentos de rede, com no mínimo 1.000 nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede);

8) Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 500TB de espaço total e com no mínimo 150 LUNs criadas, contendo cluster (s) de controladoras;

9) Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes: Brocade, Cisco, e composta por no mínimo: 144 portas ativas de switch e 70 Hosts com pelo menos duas placas HBA cada em configuração multi path;

7.17.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

7.17.7. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

7.17.8. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

7.18. Da Habilitação fiscal, social e trabalhista

7.18.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

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

7.18.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

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

7.18.5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes Estadual ou Distrital relativo ao domicílio ou sede do fornecedor, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

7.18.6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

7.18.7. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos Estadual ou Distrital relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

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

7.18.9. Regularidade fiscal e trabalhista

I - Certidão Negativa de Débitos ou certidão positiva com efeito de negativa, emitida pela Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal, em plena validade, para as empresas com sede ou domicílio fora do Distrito Federal, que poderá ser obtida por meio do sítio eletrônico da Secretaria de Economia do Distrito Federal - <https://ww1.receita.fazenda.df.gov.br/cidadao/certidoes/Certidao>; II - Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), expedida pela Justiça do Trabalho, conforme determina a Lei n.º 12.440 de 2011.

7.18.10. Qualificação econômico-financeira

I - Certidão negativa de feitos sobre falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante, datada dos últimos 90 (noventa) dias, ou que esteja dentro do prazo de validade expresso na própria Certidão. No caso de praças com mais de um cartório distribuidor, deverão ser apresentadas as certidões de cada um dos distribuidores (Nota Jurídica nº 09/2023 - PGCONS/PGDF (112651337) - 00060-00362229/2020-73 (112861425));

II - Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentadas na forma da Lei, devidamente registrados, que comprovem a aptidão econômica do licitante para cumprir as obrigações decorrentes do futuro contrato, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios.

a) As empresas constituídas no ano em curso poderão substituir o balanço anual por balanço de abertura, devidamente autenticado pela Junta Comercial;

b) Os documentos referidos no inciso II limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

c) A boa situação financeira da empresa será avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG) e Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG), resultantes da aplicação das seguintes fórmulas:

ATIVO CIRCULANTE + REALIZÁVEL A LONGO PRAZO

LG = -----

PASSIVO CIRCULANTE + EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

ATIVO CIRCULANTE

LC = -----

PASSIVO CIRCULANTE

ATIVO TOTAL

SG = -----

PASSIVO CIRCULANTE+ EXIGÍVEL A LONGO PRAZO

d) As licitantes que apresentarem resultado menor ou igual a 1 (um), em qualquer um dos índices acima, deverão comprovar capital social ou patrimônio líquido de no mínimo 10% (dez por cento) sobre o montante do(s) item(ns) que a licitante pretende concorrer.

7.18.11. São necessários, ainda, para a qualificação econômico-financeira:

7.18.11.1. Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei nº 14.133, de 2021, art. 69, caput, inciso II);

7.18.11.2. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

7.18.11.3. Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

7.18.2.2. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura; e

7.18.11.4. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.18.11.5. Os documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

7.18.11.6. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação capital mínimo ou patrimônio líquido mínimo de 10% do valor total estimado da contratação para o grupo que se sagrar vencedora.

7.18.11.7. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei nº 14.133, de 2021, art. 65, §1º).

7.18.11.8. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.18.12. Habilitação jurídica:

I - A documentação relativa à habilitação jurídica, conforme o caso, consistirá em:

a) Cédula de identidade;

b) Inscrição do ato constitutivo, no caso de sociedades civis, acompanhada de prova de diretoria em exercício;

c) Procuração dos responsáveis por assinar a proposta ou, na falta desta, o contrato social da empresa;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão

competente, quando a atividade assim o exigir;

e) Registro no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica – CNPJ;

f) Prova de inscrição Estadual, Municipal ou do Distrito Federal; e

g) Reprodução autenticada do Registro comercial, ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial e acompanhados do ato de Eleição dos Administradores, ato de eleição da diretoria em exercício e composição societária da empresa, conforme a natureza da atividade da licitante, visando comprovar a adequação da finalidade da licitante com o objeto da licitação, bem como o cumprimento do art. 14 e §§ da Lei n.º 14.133 de 2021, inclusive para aferição de cumprimento da vedação de nepotismo, quando for o caso.

7.18.13. Também são documentos necessários para habilitação jurídica:

7.18.13.1. Pessoa física: cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

7.18.13.2. Empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

7.18.13.3. Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

7.18.13.4. Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.18.13.5. Sociedade empresária estrangeira: portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020.

7.18.13.6. Sociedade simples: inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.18.13.7. Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária: inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz

7.18.14. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

7.18.15. Declarações enviadas por meio do sistema Compras governamentais:

I - Declaração, sob as penas da lei, afirmando a inexistência de fato impeditivo da habilitação, contendo o compromisso de comunicar eventual superveniência de fato dessa natureza.

II - Declaração de que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 (dezesseis) anos, salvo menor, a partir de 14 (quatorze) anos, na condição de aprendiz, nos termos do inciso XXXIII, do art. 7º da Constituição Federal.

III - Declaração de que não ultrapassou o limite de faturamento e que cumpre os requisitos estabelecidos no Art. 3º da Lei Complementar nº 123, de 14 de dezembro de 2006, sendo apto a usufruir do tratamento favorecido estabelecido nos artigos 42 ao 49 da referida Lei Complementar, se for o caso.

IV - Declaração de Elaboração Independente de Proposta.

V - Declaração de acessibilidade conforme disposto no art. 93 da Lei n.º 8.213 de 1991.

VI - Declaração de que cumpre a cota de aprendizagem nos termos estabelecidos no art. 429 da CLT.

7.18.16. Declarações enviadas juntamente com as documentações de habilitação:

I - A empresa participante deverá apresentar, na etapa de habilitação e no ato da assinatura do Contrato, a Declaração de Ciência e Termo de Responsabilidade, constante no Anexo III do Edital.

II - A empresa participante deverá apresentar, na etapa de habilitação e no ato da assinatura do Contrato, a Declaração para fins do Decreto nº 39.860 de 2019, constante no Anexo IV do Edital (Portaria CGDF nº 356/2019).

7.19. Os documentos apresentados para habilitação deverão estar todos em nome da matriz ou todos em nome da filial, exceto aqueles que comprovadamente só possam ser fornecidos à matriz e referir-se ao local do domicílio ou sede do interessado.

7.19.1. Para os efeitos desta licitação, considera-se sede a matriz ou o único estabelecimento comercial, industrial e de prestação de serviços da empresa (mesmo CNPJ).

7.20. Os órgãos e as entidades da administração direta, autarquia e fundacional do Distrito Federal devem adotar, nas licitações ou nas contratações diretas, critérios de sustentabilidade ambiental, como prevê a Lei Distrital nº 4.770 de 2012.

7.21. O pregoeiro poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes.

7.22. Na hipótese de a proposta vencedora não for aceitável ou o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao edital.

7.23. O pregoeiro poderá solicitar o envio de documentos originais ou autenticados, que deverão ser encaminhados no prazo máximo de 3 (três) dias úteis para o endereço: SAM – Conjunto “A” Bloco “A” Edifício Sede. Asa Norte, Brasília-DF. CEP: 70.620-000.

7.24. Quando permitida a participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.

7.24.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato ou da ata de registro de preços, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.

7.25. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser substituídos por registro cadastral emitido por órgão ou entidade pública, desde que o registro tenha sido feito em obediência ao disposto na Lei nº 14.133/2021.

7.25.1. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos, excepcionalizada a alínea "c" do subitem 7.2.4 do Edital.

7.25.2. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei expressamente o exigir. (IN nº 3/2018, art. 4º, §1º, e art. 6º, §4º).

7.26. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original, por cópia ou por meio eletrônico no endereço: <https://www.gov.br/compras/pt-br>.

7.27. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei (art. 63, I, da Lei nº 14.133/2021).

7.28. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

7.29. O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.

7.30. Considerando que na presente contratação a avaliação prévia do local de execução é imprescindível para o conhecimento pleno das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, o licitante deve atestar, sob pena de inabilitação, que conhece o local e as condições de realização do serviço, assegurado a ele o direito de realização de vistoria prévia.

7.30.1. As empresas licitantes poderão realizar vistoria nas instalações da SSP a qual deverá ser agendada até 01 (um) dia útil antes da data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, perante a SMT/SSP, por meio dos telefones (61) 3441-8771, (61) 3441-8822 no horário das 10h às 16h, ou por meio do endereço eletrônico: cinf@ssp.df.gov.br.

7.30.2. As empresas licitantes que optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação o Atestado de Vistoria Prévia, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, que será emitido pela SMT/SSP, em nome da empresa licitante, de que esta, por intermédio de seu representante, vistoriou as instalações onde serão executados os serviços objeto deste Termo de Referência, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta e indiretamente na execução do mesmo.

7.30.3. As empresas licitantes que não optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação, a declaração de desistência de vistoria, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, devidamente assinado pelo responsável da proponente.

7.30.4. Os custos pertinentes à vistoria aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da licitante, não cabendo à SSP qualquer tipo de indenização.

7.30.5. Em nenhuma hipótese a licitante poderá alegar desconhecimento dos locais e de suas condições para elaboração da sua proposta, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

7.31. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicafe e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados. (IN nº 3/2018, art. 7º, caput).

7.31.1. A não observância do disposto no item anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação. (IN nº 3/2018, art. 7º, parágrafo único).

7.32. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.32.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicafe serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de até 2 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do pregoeiro.

7.32.2. Na hipótese de a fase de habilitação anteceder a fase de apresentação de propostas e lances, os licitantes encaminharão, por meio do sistema, simultaneamente os documentos de habilitação e a proposta com o preço ou o percentual de desconto, observado o disposto no § 1º do art. 36 e no § 1º do art. 39 da Instrução Normativa SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022.

7.33. A verificação no Sicafe ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.33.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal que constem do Termo de Referência somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.33.2. Respeitada a exceção do subitem anterior, relativa à regularidade fiscal, quando a fase de habilitação anteceder as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento, a verificação ou exigência do presente subitem ocorrerá em relação a todos os licitantes.

7.34. Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, para (Lei 14.133/21, art. 64, e IN 73/2022, art. 39, §4º):

7.34.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.34.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

7.35. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.36. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.22.1.

7.37. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

7.38. Quando a fase de habilitação anteceder a de julgamento e já tiver sido encerrada, não caberá exclusão de licitante por motivo relacionado à habilitação, salvo em razão de fatos supervenientes ou só conhecidos após o julgamento.

8. DOS RECURSOS

8.1. A interposição de recurso referente ao julgamento das propostas, à habilitação ou inabilitação de licitantes, à anulação ou revogação da licitação, observará o disposto no art. 165 da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. O prazo recursal é de 3 (três) dias úteis, contados da data de intimação ou de lavratura da ata.

8.3. Quando o recurso apresentado impugnar o julgamento das propostas ou o ato de habilitação ou inabilitação do licitante:

8.3.1. a intenção de recorrer deverá ser manifestada imediatamente, sob pena de preclusão;

8.3.2. o prazo para a manifestação da intenção de recorrer não será inferior a 10 (dez) minutos.

8.3.3. o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação;

8.4. Os recursos deverão ser encaminhados em campo próprio do sistema.

8.5. O recurso será dirigido à autoridade que tiver editado o ato ou proferido a decisão recorrida, a qual poderá reconsiderar sua decisão no prazo de 3 (três) dias úteis, ou, nesse mesmo prazo, encaminhar recurso para a autoridade superior, a qual deverá proferir sua decisão no prazo de 10 (dez) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

8.6. Os recursos interpostos fora do prazo não serão conhecidos.

8.7. O prazo para apresentação de contrarrazões ao recurso pelos demais licitantes será de 3 (três) dias úteis, contados da data da intimação pessoal ou da divulgação da interposição do recurso, assegurada a vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

8.8. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

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

8.10. O processo permanecerá disponível para vistas aos interessados, mediante cadastro no SEI-DF e solicitação encaminhada ao endereço eletrônico: licitacoes@ssp.df.gov.br

9. **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que, com dolo ou culpa:

9.1.1. deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou não entregar qualquer documento que tenha sido solicitado pelo/a pregoeiro/a durante o certame;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. não enviar a proposta adequada ao último lance ofertado ou após a negociação;

9.1.2.2. recusar-se a enviar o detalhamento da proposta quando exigível;

9.1.2.3. pedir para ser desclassificado quando encerrada a etapa competitiva; ou

9.1.2.4. deixar de apresentar amostra;

9.1.2.5. apresentar proposta ou amostra em desacordo com as especificações do edital;

9.1.3. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

9.1.3.1. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou a aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração;

9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação

9.1.5. fraudar a licitação

9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:

9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;

9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;

9.1.6.3. apresentar amostra falsificada ou deteriorada;

9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação

9.1.8. praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013.

9.2. Com fulcro na Lei nº 14.133, de 2021, a Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:

9.2.1. advertência;

9.2.2. multa;

9.2.3. impedimento de licitar e contratar e

9.2.4. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.

9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:

9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.

9.3.2. as peculiaridades do caso concreto

9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes

9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública

9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, recolhida no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, a contar da comunicação oficial.

9.4.1. Para as infrações previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, a multa será de 0,5% a 15% do valor do contrato licitado.

9.4.2. Para as infrações previstas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, a multa será de 15% a 30% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de advertência, impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da Administração Pública direta e indireta do ente federativo a qual pertencer o órgão ou entidade, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos itens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos itens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021.

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato ou a ata de registro de preço, ou em aceitar ou retirar o instrumento equivalente no prazo estabelecido pela Administração, descrita no item 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta em favor do órgão ou entidade promotora da licitação, nos termos do art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022.

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de advertência, multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados ao Distrito Federal.

10. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

- 10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da Lei nº 14.133, de 2021, devendo protocolar o pedido até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.
- 10.2. A resposta à impugnação ou ao pedido de esclarecimento será divulgado em sítio eletrônico oficial no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.
- 10.3. A impugnação e o pedido de esclarecimento poderão ser realizados por forma eletrônica através do e-mail: licitacoes@ssp.df.gov.br
- 10.4. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.
- 10.4.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo agente de contratação, nos autos do processo de licitação.
- 10.5. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

11. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 11.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 11.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 11.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 11.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.
- 11.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 11.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 11.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 11.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 11.9. A Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal poderá revogar este Pregão por razões de interesse público decorrente de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-lo por ilegalidade, de ofício ou por provocação de terceiros, mediante parecer escrito e devidamente fundamentado.
- 11.10. A anulação do pregão induz à do contrato.
- 11.11. As licitantes não terão direito à indenização em decorrência da anulação do procedimento licitatório, ressalvado o direito da contratada de boa-fé de ser ressarcida pelos encargos que tiver suportado no cumprimento do contrato.
- 11.12. É terminantemente proibida a utilização de mão-de-obra infantil na execução dos serviços, sendo que o descumprimento deste dispositivo implicará na rescisão imediata do contrato e aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis, conforme estabelecido na Lei Distrital n.º 5.061 de 2013.
- 11.13. A licitante vencedora fica obrigada a respeitar os termos estipulados no Decreto nº 38.365 de 2017, que regulamenta a Lei nº 5.448 de 2015, o qual proíbe conteúdo discriminatório contra a

mulher.

11.14. A licitante vencedora fica obrigada a respeitar os termos estipulados na Lei Distrital 5.757/2016, que criou o Programa de Estratégias para inserção de dependentes químicos no mercado de trabalho.

11.15. Deverão ser observadas as práticas de prevenção e apuração de denúncias de assédio moral ou sexual, nos termos estipulados no Decreto nº 44.701, de 05 de julho de 2023.

11.16. As empresas vencedoras de processos licitatórios, como condição para assinatura de contrato, deverão comprovar ou assumir o compromisso de adotar mecanismos para garantir a equidade salarial entre homens e mulheres com o mesmo cargo, atribuições e tempo de serviço, e com grau de instrução igual ou equivalente, de acordo com a Lei nº 6.679, de 24 de Setembro de 2020.

11.17. A contratada deverá observar a disposição da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD, comprometendo-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis repassados em decorrência da execução do contrato.

11.18. A contratada deverá ter ciência da existência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e, se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados.

11.19. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

11.20. Deverão ser observadas as boas práticas para o Desenvolvimento Social e Ambientalmente Sustentável e de Governança Corporativa, além de Transparência e Integridade nas Licitações e Contratações Públicas.

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

11.22. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e endereço eletrônico: <https://www.ssp.df.gov.br/licitacoes-ssp/>

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

11.24. ANEXO I - Termo de Referência

11.24.1. Apêndice do Anexo I – Estudo Técnico Preliminar

11.24.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato

11.24.3. ANEXO III – Declaração de Ciência e Termo de Responsabilidade

11.24.4. ANEXO IV - Declaração para os fins do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019

11.24.5. 25.1.6. ANEXO V - Modelo de Declaração de que é beneficiário do Decreto nº 7.174/2010.

Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060



Governo do Distrito Federal
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal
Subsecretaria de Modernização Tecnológica
Coordenação de Infraestrutura

Termo de Referência - SSP/SEGI/SMT/CINF

TERMO DE REFERÊNCIA

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de empresa na prestação de serviços técnicos, suportes técnicos a usuários e sustentação da infraestrutura da tecnologia da informação e comunicações de TIC da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF), conforme especificações e condições constantes deste Termo de Referência e de seus anexos.

Tabela 01 - Detalhamento do Objeto

Grupo	Itens	Especificação	Serviço	CATSER	Unidade de medida	Quant. de profissionais
1	1	Atendimento aos usuários (teleatendimento)	Central de Serviço	26980	serviço	2
	2	Monitoramento			serviço	4
	3	Supervisor de Central de Serviços			serviço	1
2	4	Atendimento aos usuários (N1)	Sustentação de Ambiente de TIC	27014	serviço	2
	5	Suporte técnico aos usuários (N2)			serviço	4
	6	Suporte a Banco de Dados			serviço	1
	7	Suporte a Redes			serviço	1
	8	Suporte a Segurança da Informação			serviço	1
	9	Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios			serviço	1
	10	Suporte a Sistemas Operacionais (Linux) Sênior			serviço	1
	11	Suporte a Sistemas Operacionais (Windows) Sênior			serviço	1

1.2. Os serviços são enquadrados como continuados e essencial, com atuação imediata da CONTRATADA, considerando que o objetivo é assegurar a disponibilidade do ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) dos serviços disponibilizados aos servidores da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, e que requer o atendimento tempestivo a demandas, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC, sendo a vigência plurianual mais vantajosa.

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO E ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

2.1. O modelo de contratação para a sustentação de TI adotará uma estrutura de terceirização dividida entre duas empresas: uma encarregada da central de serviços, incluindo o monitoramento e a supervisão, e a outra responsável pela execução das atividades de sustentação nos níveis 1, 2 e 3.

2.2. A modalidade de prestação de serviço selecionada será de pagamento de parcelas fixas mensais. Nesse tipo de contratação proposta, com os serviços caracterizados como atividade contínua e/ou execução de processo contínuo, a CONTRATANTE realiza o pagamento por meio de valor fixo mensal, com decréscimo no pagamento no caso de não atingimento dos Níveis Mínimos de Serviços Exigidos - NMSE, indicadores de desempenho e qualidade definidos.

2.3. Dessa forma, para os serviços de demandas contínuas, é possível verificar que esta solução privilegia a qualidade dos serviços prestados para esta natureza de serviços. O modelo está de acordo com o entendimento fixado na Súmula TCU nº 269, de que "nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço (...)". Neste modelo é criado um catálogo de serviço para os itens de serviço contínuo ou processual com os respectivos NMSEs, bem como indicadores de desempenho e qualidade, definidos em contrato, que deverão ser observados. O referido modelo não privilegia a ineficiência, uma vez que a empresa contratada buscará ser eficiente para ter seu lucro potencializado.

2.4. A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários dos serviços de TIC, estimadas com base em dados históricos e que podem decorrer de falhas, degradação de performance ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da SSP/DF. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no histórico de demandas, tamanho e complexidade do ambiente e dos processos adotados pela CONTRATANTE e na disponibilidade esperada para seus serviços, de modo que os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços conforme estabelecido no contrato.

2.5. O método de trabalho empregado é baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do contrato e pela fiscalização da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços entregues e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos profissionais a seu cargo.

2.6. Nesta forma de contratação, cada Ordem de Serviço (OS) é expedida contendo diretamente o valor nominal do preço fixo mensal contratado relativo aos serviços a serem executados para o período definido.

- 2.7. Ao final do período, realiza-se a apuração dos quantitativos de chamados executados e dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato, bem como a verificação das possíveis retenções devidas ao desatendimento dos padrões de qualidade e as possíveis penalidades cabíveis, calculando-as sobre o valor nominal estipulado na respectiva OS.
- 2.8. Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades são descontados do valor original da OS, obtendo-se assim o valor líquido a pagar pelos serviços executados e demandados para a OS encerrada.
- 2.9. O objeto contempla os seguintes serviços:
- Implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico: remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso no órgão, na sede da SSP/DF e nas suas unidades descentralizadas;
 - Execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas;
 - Recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, de incidentes e de problemas em todas as unidades da CONTRATANTE;
 - Central de Serviços e sustentação de infraestrutura, Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e gestão de Segurança da Informação; e projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal.
- 2.10. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 2.11. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede da SSP/DF, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela CONTRATANTE.
- 2.12. Para execuções de tarefas, mesmo quando não estiver especificado nos requisitos de cada especialidade, deverão ser contemplados todos os processos necessários para garantir a manutenção da operacionalidade dos ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento, histórico de ocorrências e operação dos serviços.
- 2.13. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
- 2.14. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de TIC, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, soluções de Bancos de Dados e outros produtos disponíveis na rede da SSP/DF e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.
- 2.15. Cada uma das atividades de atendimento deverá possuir um item de serviço relativo ao serviço de Service Desk e sustentação, monitoração de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de Suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis a usuários de soluções de TIC da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TIC.
- 2.16. A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de TIC, " ANEXO VI - Catálogo de Serviços".
- 2.17. Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte do órgão.
- 2.18. Os serviços deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3 ou V4 e COBIT, devendo ser implementada, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.
- 2.19. Tratam-se dos serviços a serem executados pelos Grupos Central de Serviços e Sustentação de Ambiente de TIC. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC, os quais deverão prestar o conjunto mínimo de atividades que seguem abaixo relacionadas.

CENTRAL DE SERVIÇOS

- 2.20. **Atendimento aos Usuários** - Trata-se do recebimento de todos os chamados e funciona como ponto único de contato inicial com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para a empresa responsável pela sustentação de TIC para resolução, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados. As principais atividades deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- Registros de eventos Análise e diagnósticos iniciais, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções, através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes ou via telefone;
 - Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário;
 - Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
 - Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados;
 - Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas durante o processo de atendimento;
 - Esclarecer e informar os profissionais de suporte técnico sobre os chamados, as resoluções de problemas, as falhas e as necessidades de priorização.
- 2.21. **Supervisão do Atendimento e Monitoramento** - Supervisionar todas as atividades realizadas pela Empresa responsável pela Sustentação de Ambiente de TIC, distribuindo atividades, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação. A supervisão deverá ser remota e nos horários úteis, em regra. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- Efetuar supervisão contínua e em tempo real das atividades de seus profissionais para um eficiente atendimento aos usuários da SSP/DF;
 - Acompanhar a execução de todas as demandas, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
 - Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das demandas;
 - Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
 - Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
 - Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
 - Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
 - Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
 - Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
 - Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
 - Informar a SMT problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
 - Assegurar que as determinações da SMT sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;

- 2.21.13. Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- 2.21.14. Participar, quando convocado pela SMT, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- 2.21.15. Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos;
- 2.21.16. Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- 2.21.17. Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- 2.21.18. Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- 2.21.19. Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- 2.21.20. Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;
- 2.21.21. Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
- 2.21.22. Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- 2.21.23. Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- 2.21.24. Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- 2.21.25. Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- 2.21.26. Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- 2.21.27. Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- 2.21.28. Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

2.22. **Monitoramento de todo o ambiente de TIC** - Monitoramento ininterrupto e análise dos eventos de TIC, de forma a verificar qualquer indisponibilidade ou problemas. Deve realizar rotinas específicas como relatórios de disponibilidade, capacidade, alertas e níveis de serviço e manutenção de procedimentos operacionais de modo a garantir disponibilidade, integridade e segurança das informações. A equipe de monitoramento (NOC), deverá funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma ininterrupta e em modalidade de atuação remota.

2.22.1. **Atividades relacionadas ao Monitoramento:**

- 2.22.1.1. O serviço constitui no monitoramento proativo do ambiente e no acionamento/abertura de chamado junto ao responsável pela correção de eventual problema;
- 2.22.1.2. O serviço de monitoramento deve ser realizado em regime 24x7x365, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias na semana, durante todos os dias do ano, sem pausa, e com monitores simultâneos presentes em número suficiente;
- 2.22.1.3. Ao final do contrato, todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, deverão ser entregues e a propriedade intelectual destes documentos, repassada por meio formal, ao representante eleito pela CONTRATANTE;
- 2.22.1.4. Deverão ser mapeados, apresentados e definidos à CONTRATANTE, em um prazo de até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato os seguintes processos:
- 2.22.1.5. a) Plano de comunicação para a notificação dos incidentes submetendo à CONTRATANTE para posterior validação e aprovação;
- 2.22.1.6. b) Processo de monitoração de alarmes e registro/abertura de chamado na central de serviços e/ou sustentação conforme o caso;
- 2.22.1.7. c) Processo para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução na console de monitoração;
- 2.22.1.8. A CONTRATADA disponibilizará e utilizará o software de monitoramento para infraestrutura do tipo NOC (Centro de Operações de Rede), necessário para o cumprimento dos serviços de monitoramento de eventos e de incidentes;
- 2.22.1.9. Todos os recursos-humanos necessários para a prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, as suas custas e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço exigido;
- 2.22.1.10. Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;
- 2.22.1.11. Abertura de chamados;
- 2.22.1.12. Monitorar ativos de rede, switch e roteadores;
- 2.22.1.13. Monitorar todos os ativos e equipamentos de rede da sala cofre ou em locais determinados pela SSP/DF de forma remota;
- 2.22.1.14. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário);
- 2.22.1.15. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE;
- 2.22.1.16. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- 2.22.1.17. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
- 2.22.1.18. No caso de ocorrências/incidentes, além do acionamento/abertura de chamado junto ao responsável pela correção deve ser realizada a comunicação de responsável designado pela Contratante, de acordo com fluxograma estabelecido pela CINF/SMT da SSP/DF.

SUSTENTAÇÃO AO AMBIENTE DE TIC

- 2.23. **Atendimento aos Usuários - 1º Nível** - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Serviços, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de primeiro nível de forma remota, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. As principais atividades deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 2.23.1. Registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
 - 2.23.2. Contatar os usuários após recebimento das demandas, de forma a buscar a solução dos problemas;
 - 2.23.3. Execução de atendimentos técnicos prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes ou via telefone;
 - 2.23.4. Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário;
 - 2.23.5. Fornecer orientação e suporte via rede nos sistemas operacionais Windows, GNU/Linux;
 - 2.23.6. Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte via rede quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela SSP/DF;
 - 2.23.7. Apoiar os usuários na utilização de “browsers” de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;
 - 2.23.8. Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;

- 2.23.9. Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- 2.23.10. Analisar e informar à central de serviços sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
- 2.23.11. Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico de segundo e terceiro nível quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização;
- 2.23.12. Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes.
- 2.24. **Suporte Técnico aos Usuários - 2º Nível** - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Serviços, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
 - 2.24.1. Executar os atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo presencial;
 - 2.24.2. Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela SSP/DF;
 - 2.24.3. Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares;
 - 2.24.4. Instalar e configurar softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações da SSP/DF;
 - 2.24.5. Movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como hardware e softwares;
 - 2.24.6. Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da SSP/DF, envolvendo hardware e software;
 - 2.24.7. Registrar os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos, solucionando os problemas e encaminhando-os para o serviço de gerência;
 - 2.24.8. Atender chamados relativos a ferramentas de escritório (MS-Office e BR-office), relacionados a criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas, bem como instalação e utilização avançada;
 - 2.24.9. Atender chamados técnicos relativos a sistemas operacionais Windows, MacOS, Android e GNU/Linux, compreendendo instalação, configuração, suporte aos usuários de tais ambientes;
 - 2.24.10. Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
 - 2.24.11. Encaminhar chamados ao terceiro nível e às equipes técnicas de Rede e Sistemas da SSP/DF e acompanhar os prazos de atendimento;
 - 2.24.12. Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de primeiro e terceiro níveis nos próximos atendimentos;
 - 2.24.13. Realizar atendimentos técnicos presenciais sempre que necessário;
 - 2.24.14. Instalar, configurar e solucionar problemas de streaming vídeo e áudio conferência;
 - 2.24.15. Instalar, configurar, programar, orientar o usuário com relação ao funcionamento, de aparelhos telefônicos;
 - 2.24.16. Identificação de falhas/mal funcionamento de aparelhos telefônicos;
 - 2.24.17. Executar o acompanhamento e o atendimento técnico em eventos externos promovidos pela SSP/DF.
- 2.25. **Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios - 3º Nível** - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN) e para continuidade de negócios (backup e restore). Responsável ainda por identificar ameaças potenciais para SSP e os possíveis impactos nas operações de negócio caso estas ameaças se concretizem. Fornecendo uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder eficazmente e salvaguardar os interesses da SSP, a reputação e suas atividades de valor agregado. Elaborar o Plano de Continuidade de Negócios - PCN, documento que servirá de guia para a execução das atividades críticas na ocorrência das emergências e interrupções visando a garantia de níveis adequados de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações essenciais ao funcionamento dos processos críticos da SSP. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
 - 2.25.1. **Atividades relacionadas ao Armazenamento de Dados:**
 - 2.25.1.1. Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de backup e armazenamento do contratante;
 - 2.25.1.2. Executar, manter, atualizar, implantar e apoiar na criação das políticas de backup do contratante;
 - 2.25.1.3. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de backup e armazenamento do contratante;
 - 2.25.1.4. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de backup e armazenamento do contratante;
 - 2.25.1.5. Realizar testes de restore com definição de frequência, a critério do contratante;
 - 2.25.1.6. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
 - 2.25.1.7. Acompanhar fornecedores caso necessário;
 - 2.25.1.8. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
 - 2.25.1.9. Criar, Remover, Formatar, Configurar LUN;
 - 2.25.1.10. Criar, Remover, Formatar, Configurar RAID Group;
 - 2.25.1.11. Adicionar, Substituir, Configurar discos na Storage;
 - 2.25.1.12. Monitorar performance da Storage;
 - 2.25.1.13. Reestruturar Dados entre discos;
 - 2.25.1.14. Analisar Logs da Storage;
 - 2.25.1.15. Manter documentação de mapeamento de LUN,;
 - 2.25.1.16. Analisar capacidade de uso da SAN (espaço disponível);
 - 2.25.1.17. Configurar discos no servidor;
 - 2.25.1.18. Instalar console de gerenciamento de discos;
 - 2.25.1.19. Gerenciar conexões entre storage e servidor;
 - 2.25.1.20. Instalar, configurar, manter, remover HBA;

- 2.25.1.21. Analisar logs e conexões de discos no servidor;
- 2.25.1.22. Criar, remover, configurar Zone;
- 2.25.1.23. Configurar porta do switch SAN;
- 2.25.1.24. Criar, configurar, remover NAS;
- 2.25.1.25. Analisar capacidade de uso da NAS (espaço disponível);
- 2.25.1.26. Reter dados em HD externo;
- 2.25.1.27. Iniciar Script de restauração ou backup de dados;
- 2.25.1.28. Verificar, Analisar execução de script de backup, restore;
- 2.25.1.29. Realizar Apoio Técnico;
- 2.25.1.30. Realizar Acompanhamento Técnico;
- 2.25.1.31. Pesquisar novas Tecnologias.
- 2.25.2. **Atividades relacionadas à Continuidade de Negócios:**
- 2.25.2.1. Analisar diariamente logs dos backups feitos através dos softwares, Veeam e VDP - Vsphere Data Protection;
- 2.25.2.2. Troubleshooting de falhas de backups e restore;
- 2.25.2.3. Criar Jobs de backup, administrar esse Jobs e acompanhar diariamente a realização do backup fazendo apontamentos e corrigindo possíveis falhas;
- 2.25.2.4. Restore de arquivos e maquinas virtuais quando solicitado;
- 2.25.2.5. Realizar testes de restore para garantir a eficácia dos backups;
- 2.25.2.6. Implementar e atualizar politica de backup mediante necessidade da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, definindo a estratégia de diminuição de riscos com a função de garantir a disponibilidade de copias de segurança quando elas forem necessárias;
- 2.25.2.7. Monitorar espaço em discos reservados para a copia dos backups feitas pelos softwares Veeam e VDP- Vsphere Data Protection;
- 2.25.2.8. Configurar recursos de storage para as soluções de backups existentes;
- 2.25.2.9. Verificação de possíveis melhorias no ambiente de backup;
- 2.25.2.10. Elaboração de relatório mensal com objetivo apresentar uma análise sobre o desempenho e a evolução do ambiente de Cópias de Segurança;
- 2.25.2.11. Elaborar scripts. Exemplo: Script para gerar Dump de banco de dados Mysql e Firebird;
- 2.26. **Suporte a Banco de Dados - 3º Nível** - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas. Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
 - 2.26.1. Suporte ao Banco de Dados nas plataformas MS SQL Server, MySQL, MongoDB e outros utilizados pela SSP/DF;
 - 2.26.2. Entendimento avançado de modelagem de dados NoSQL(MongoDB)
 - 2.26.3. Manutenção das rotinas de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela SSP/DF;
 - 2.26.4. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da SSP/DF;
 - 2.26.5. Monitoramento do desempenho dos bancos de dados, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e principalmente no ambiente de produção. Análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados da SSP/DF;
 - 2.26.6. Suporte aos servidores e SGBDs da SSP/DF;
 - 2.26.7. Execução de cargas nos bancos de dados de Desenvolvimento, Homologação, de acordo com as orientações da SSP/DF;
 - 2.26.8. Execução de atividades de manutenção referentes aos Bancos de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados;
 - 2.26.9. Execução de tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento/ armazenamento dos servidores de Bancos de Dados;
 - 2.26.10. Integrar MongoDB com outras plataformas de dados e serviços, bem como realizar migrações de/para MongoDB;
 - 2.26.11. Configuração e gerenciamento de sharded clusters e replica sets, garantindo alta disponibilidade e recuperação de desastres;
 - 2.26.12. Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD;
 - 2.26.13. Execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pela SMT/SSP;
 - 2.26.14. Instalação e aplicação de pacotes de atualização e segurança nos SGBDs. Quando necessária configuração/atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD, a atualização deverá ser realizada em conjunto com a equipe de sustentação de Servidores e Operação;
 - 2.26.15. Executar rotinas de verificação de desempenho nos aplicativos ou dimensionamento de instâncias do banco de dados durante a fase de Homologação de Sistemas e em Produção;
 - 2.26.16. Auxílio no desenvolvimento/evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade. Configurações em cluster, consolidação e virtualização de servidores.
 - 2.26.17. Desenvolver/manutenir procedures e triggers em apoio as atividades de desenvolvimento da Seção de Desenvolvimento de Sistemas, afim de automatizar rotinas diretamente no banco de dados;
 - 2.26.18. Criar e gerenciar replicações de banco de dados para que outros ambientes tenham os dados atualizados;
 - 2.26.19. Aplicar regras de anonimização de dados seguindo os padrões estabelecidos na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), para controlar o nível de acesso de usuários externos.
 - 2.26.20. Documentar as rotinas de backup e testes de recuperação de dados, de acordo com as determinações da SSP;

- 2.26.21. Gerenciar e documentar o uso de licenças de SGBD's nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e Produção dos sistemas hospedados na SSP.
- 2.27. **Suporte a Redes - 3º Nível** - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede do órgão. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 2.27.1. Suporte a serviços básicos de rede, que proveem acesso dos usuários a informações e recursos.
- 2.27.2. São considerados serviços básicos de rede a serem administrados pela CONTRATADA: DHCP, Proxy, Monitoramento de Rede, Controladores de Domínio, Servidores de DNS e WINS, MRTG, VPN e CVS;
- 2.27.3. Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da SSP/DF;
- 2.27.4. Configuração de rede LAN/WAN/WLAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SSP/DF;
- 2.27.5. Monitoramento em tempo real dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- 2.27.6. Elaboração e manutenção das rotinas de backup no que tange aos serviços corporativos de rede;
- 2.27.7. Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SSP/DF;
- 2.27.8. Auxílio à SSP/DF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- 2.27.9. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
- 2.27.10. Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
- 2.27.11. Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- 2.27.12. Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da SMT/SSP;
- 2.27.13. Documentar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe;
- 2.27.14. Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SSP/DF;
- 2.27.15. Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SSP/DF;
- 2.27.16. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 2.27.17. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela SSP/DF) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- 2.27.18. Participar e atuar na definição de novos projetos;
- 2.27.19. Participar do planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TIC da SSP/DF, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
- 2.27.20. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- 2.27.21. Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;
- 2.27.22. Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- 2.27.23. Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da SMT/SSP;
- 2.27.24. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções);
- 2.27.25. Monitorar o desempenho do ambiente da SSP/DF, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC da SSP/DF, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- 2.27.26. Monitoramento do Link GDFNET com a SSP/DF;
- 2.27.27. Instalação e avaliação de software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a SMT/SSP do resultado e documentar;
- 2.27.28. Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pela SMT/SSP, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- 2.27.29. Instalar, configurar e disponibilizar, para uso da SSP/DF, componentes de infraestrutura tecnológica tais como: servidores, antivírus, storages, blades, switches de camadas 2 e 3, Proxy, periféricos e outros ativos de rede.
- 2.27.30. Administrar protocolo padrão TCP/IP e plataformas abertas e intermediárias: FTP, SMTP, TELNET, SSH, NFS, NPF, LDAP, etc.;
- 2.27.31. Suporte às aplicações cliente-servidor da SSP/DF, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- 2.27.32. Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores GNU/Linux, e Windows da SSP/DF;
- 2.27.33. Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da SSP/DF, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- 2.27.34. Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, da SSP/DF;
- 2.27.35. Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (CVS), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TIC;
- 2.27.36. Suporte ao monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a empresa CONTRATADA comunicar o incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- 2.27.37. Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pela SMT/SSP;
- 2.27.38. Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- 2.27.39. A SMT/SSP pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste Termo de Referência.
- 2.28. **Suporte a Segurança da Informação - 3º Nível** - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de segurança da informação, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços e gerenciamento de configuração - relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral e segurança de redes do órgão. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- 2.28.1. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 2.28.2. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 2.28.3. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
 - 2.28.4. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
 - 2.28.5. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
 - 2.28.6. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
 - 2.28.7. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
 - 2.28.8. Acompanhar fornecedores caso necessário;
 - 2.28.9. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
 - 2.28.10. Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 2.28.11. Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC do contratante;
 - 2.28.12. Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC do contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para o devido tratamento;
 - 2.28.13. Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança do contratante;
 - 2.28.14. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio do contratante;
 - 2.28.15. Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco do contratante;
 - 2.28.16. Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças;
 - 2.28.17. Acompanhar fornecedores caso necessário;
 - 2.28.18. Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente.
 - 2.28.19. Suporte ao ambiente de firewall, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de firewall operacional, nas plataformas Fortinet, e outros utilizados pela SSP/DF;
 - 2.28.20. Suporte ao ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso de VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site usando IPSEC, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
 - 2.28.21. Suporte ao ambiente corporativo de antivírus, com configuração de estações, servidores de distribuição, remoção de vírus, resolução de problemas, manutenção dos servidores, suporte às unidades, nas plataformas MacAfee Endpoint Protection e outras utilizadas pela SSP/DF.
 - 2.28.22. Suporte a solução de gestão de conteúdo Internet, com criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas, na plataforma Kaspersky Endpoint Security e outros utilizados pela SSP/DF;
 - 2.28.23. Suporte a solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, na plataforma Active Directory e outras utilizadas pela SSP/DF;
 - 2.28.24. Suporte a solução de Antivírus e Antispam para correio eletrônico, incluindo configuração de regras e filtros, treinamento de filtros, resolução de problemas, e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
 - 2.28.25. Suporte a solução de balanceamento de carga e otimização de aplicações em alta disponibilidade F5 Networks e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
 - 2.28.26. Suporte a solução de detecção e prevenção de intrusos, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
 - 2.28.27. Suporte a análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes;
 - 2.28.28. Suporte aos servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações, implementação de melhorias de desempenho, integração com ferramenta de gestão de conteúdo, autenticação de usuários, resolução de problemas, na plataforma Fortinet e outros utilizados pela SSP/DF;
 - 2.28.29. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27002;
 - 2.28.30. Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC;
 - 2.28.31. Realização de Testes de Penetração (Pentest) de forma periódica, com o objetivo de identificar e remediar vulnerabilidades na rede;
 - 2.28.32. Análise de conformidade/aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança;
 - 2.28.33. Implementação de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outros;
 - 2.28.34. Identificação dos incidentes abertos na central de serviços técnicos que representam falhas de segurança;
 - 2.28.35. Análise e proposição de forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede;
 - 2.28.36. Administração das ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de logs, configuração dos equipamentos, gerência de configuração entre outros;
 - 2.28.37. Verificação do funcionamento dos ativos de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados;
 - 2.28.38. Implementar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos no ambiente computacional;
 - 2.28.39. Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, com a criação de VLANs, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos, adoção de VoIP e certificação digital.
- 2.29. **Suporte aos Sistemas Operacionais - 3º Nível** - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos sistemas operacionais Windows e Linux, serviços e aplicações do ambiente, orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados, instalação e administração de ambientes de containers, Virtualização e Correio Eletrônico do órgão. A área de suporte a sistemas operacionais deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas do mercado em relação ao tema e envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à operação de sistemas operacionais. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:
- 2.29.1. São considerados serviços básicos de rede a serem administrados pela CONTRATADA: DHCP, Proxy, Repositório Antivírus, Antivírus para e-mail, Anti-spam, Servidores de Arquivos, Servidores e Gateways de Email, Webmail, Intranet, Serviço de mensageria instantânea, Repositório de Atualizações de Segurança (WSUS - Windows Server Update Services), Controladores de Domínio, Servidores de DNS e WINS, MRTG, VPN e CVS;
 - 2.29.2. Instalação e configuração de sistemas operacionais em servidores, estações de trabalho e outros dispositivos. Isso pode incluir a seleção do sistema operacional adequado, a instalação inicial do sistema e a configuração dos parâmetros necessários;

- 2.29.3. Monitoramento contínuo e manutenção dos sistemas operacionais, de forma a garantir o funcionamento adequado e identificar quaisquer problemas. Isso pode envolver o uso de ferramentas de monitoramento para acompanhar o desempenho de sistemas, identificar gargalos, gerenciar recursos e tomar medidas corretivas caso necessário. Além disso, as atualizações de segurança e patches do sistema operacional devem ser aplicados regularmente para garantir a proteção contra vulnerabilidades conhecidas;
- 2.29.4. Configuração de rede LAN/WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SSP/DF;
- 2.29.5. Administração de ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas pela SSP/DF;
- 2.29.6. Resolução e suporte técnico à eventuais problemas técnicos que possam surgir. Incluindo a investigação e resolução de falhas no sistema operacional, identificação e solução de conflitos de software, diagnóstico e correção de erros;
- 2.29.7. Gerenciamento de usuários e permissões de acesso, podendo incluir a criação e exclusão de contas de usuário, a atribuição de permissões adequadas com base nas necessidades de trabalho e a implementação de políticas de segurança;
- 2.29.8. Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SSP/DF;
- 2.29.9. Auxílio à SSP/DF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- 2.29.10. Executar atividades de administração do ambiente de Certificação Digital. Para tal, deverão ser utilizadas as metodologias da SSP/DF;
- 2.29.11. Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SSP/DF;
- 2.29.12. Participar do planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TIC da SSP/DF, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
- 2.29.13. Acompanhar fornecedores caso necessário;
- 2.29.14. Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;
- 2.29.15. Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- 2.29.16. Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
- 2.29.17. Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
- 2.29.18. Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- 2.29.19. Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da SMT/SSP;
- 2.29.20. Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SSP/DF;
- 2.29.21. Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da SMT/SSP;
- 2.29.22. Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- 2.29.23. Implementação de políticas de segurança, configuração de firewalls em hosts, aplicação de políticas de senhas fortes, monitoramento de atividades suspeitas e resposta a incidentes de segurança;
- 2.29.24. Manutenção de documentação atualizada sobre configurações, procedimentos e soluções de problemas executados pela equipe;
- 2.29.25. Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções);
- 2.29.26. Monitorar o desempenho do ambiente da SSP/DF, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC da SSP/DF, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- 2.29.27. Instalação e avaliação de software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a SMT/SSP do resultado e documentar;
- 2.29.28. Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pela SMT/SSP, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- 2.29.29. Administrar protocolo padrão TCP/IP e plataformas abertas e intermediárias: FTP, SMTP, TELNET, SSH, NFS, NPF, LDAP, etc;
- 2.29.30. Instalar, configurar e manter ambiente computacional de Webservice em servidores de aplicação e monitoração dos serviços;
- 2.29.31. Suporte às aplicações cliente-servidor da SSP/DF, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- 2.29.32. Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores GNU/Linux, e Windows da SSP/DF;
- 2.29.33. Instalar, configurar e manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a, tais como Apache-TomCat, MS-IIS ou qualquer outro que a SMT/SSP julgar necessário;
- 2.29.34. Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da SSP/DF, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- 2.29.35. Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, da SSP/DF;
- 2.29.36. Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (CVS), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TIC;
- 2.29.37. Suporte ao monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a empresa CONTRATADA comunicar o incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- 2.29.38. Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pela SMT/SSP;
- 2.29.39. Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- 2.29.40. Implementação e manutenção de sistemas de segurança em hosts;
- 2.29.41. A SMT/SSP pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste Termo de Referência.

3. LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 3.1. Os serviços serão executados nas dependências dos Edifícios Sede e Anexo da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, Subsecretarias e unidades vinculadas, conforme os endereços descritos abaixo:

Tabela 02 - Local da Execução dos Serviços

UNIDADE	ENDEREÇO

Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP	SAM, Conjunto A Bloco A Ed. Sede - CEP: 70.620-000
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP	SAM, Conjunto A Ed. Sede II
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP	SAM, Conjunto A Ed. Biopsicossocial
Datacenter Principal	SAM, Conjunto A Bloco D Ed CIOB - CEP: 70.620-000
Datacenter de Contingência (SUTIC)	SAM Bloco H - CEP 70.620-080
Gerência de Transporte e Manutenção - GETRAM	Setor SIA Trecho 4 Lote 1480 Edifício SENAP I - Zona Industrial - CEP: 71200-040 - Guará -DF
Núcleo de Almoxarifado - NUAL	QD SGO QUADRA 5 LOTE 795 Setor Complementares - CEP: 71610-65 - Brasília - DF
Subsecretaria da Defesa Civil - SUDEC	Setor SIA Trecho 6 LOTE 25-35 Zona Industrial Brasília - CEP: 71205-060 - Brasília - DF

3.2. Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, através de meio que lhe convir.

4. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

4.1. A Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF) atualmente conta com infraestrutura própria de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), tendo um grande parque de hardware e software, que contemplam várias soluções para suporte às operações das várias áreas de atuação dentro da Segurança Pública do Distrito Federal e órgãos vinculados, que necessitam de manutenção do parque tecnológico atual, envolvendo disponibilidade, integridade, confiabilidade, confidencialidade e autenticidade da informação, incluindo todos os sistemas de informação, bancos de dados, rede de comunicação e terminais de usuários.

4.2. A SSP/DF teve sua origem no Decreto Distrital Nº 4.852, de 11 de Outubro de 1979, e tem como principal compromisso centralizar e comandar as ações dos órgãos de segurança pública para atividades policiais primordialmente preventivas e de participação comunitária, visando a proteção do cidadão, garantindo assim a melhoria da qualidade de vida da população.

4.3. Compete à SSP/DF propor e implementar toda a política de segurança pública determinada pelo Governo do Distrito Federal, objetivando a racionalização dos meios operacionais na busca pela maior eficácia do sistema de segurança pública do DF. Para isso, cabe a essa Secretaria a missão de planejar, coordenar e supervisionar o emprego operacional das forças de segurança como a Polícia Militar, a Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros Militar e do Departamento de Trânsito, sem interferir na autonomia funcional, administrativa e financeira dessas instituições.

4.4. Além de ser o principal articulador com os órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública do DF, a SSP/DF trabalha também junto aos demais setores do Governo do Distrito Federal e junto à sociedade civil para colocar em prática ações de enfrentamento ao crime organizado e à violência, por meio de ações preventivas e de participação comunitária, bem como a de repressão qualificada, visando a manutenção da segurança e da ordem no contexto do Distrito Federal.

4.5. Em sua estrutura organizacional, a SSP/DF é composta por diversas Subsecretarias, sendo uma destas a Subsecretaria de Operações Integradas - SOPI, que tem como atividades principais: planejar, coordenar, executar e avaliar as atividades de Segurança Pública, implementando normas e diretrizes específicas para orientar o emprego operacional em determinadas ações. Além dessas atribuições é também responsabilidade da SOPI:

- Cadastrar, fiscalizar e controlar órgãos, entidades, estabelecimentos comerciais e pessoas jurídicas de direito privado que tenham atividades sujeitas ao controle ou fiscalização da SSP/DF;
- Cadastrar empresas de Segurança Privada, de coletes balísticos a blindagem de carros; e
- Cadastrar eventos, como shows artísticos, jogos, corridas e manifestações populares que demandem a ação dos órgãos de segurança pública.

4.6. Dentro da estrutura do SOPI, foi inaugurado em julho de 2018 por força do Decreto 38.998 de 19/04/2018, o Centro Integrado de Operações de Brasília - CIOB, um organismo multi-agência concebido sob os moldes de um C4I (Comando, Controle, Comunicações, Computação e Inteligência) que reúne 22 órgãos, instituições e agências do DF, com foco na segurança pública, mobilidade, fiscalização, serviços e saúde e que tem por objetivo principal promover a coordenação e integração dos diversos órgãos que atuam de forma interdependente na administração direta e indireta no Distrito Federal e ainda, alcançar maior eficiência em suas ações e integrar várias secretarias e agências e outros setores da Administração Pública do Distrito Federal.

4.7. Sob a diretriz e comando da SSP-DF, as operações atualmente realizadas neste centro integrado, tem como características a polivalência, a agilidade e a rapidez no compartilhamento das informações a todas as forças diretamente envolvidas em cada ocorrência, ou seja; este Centro é hoje a principal porta de entrada das chamadas de atendimentos e ocorrências oriundas dos canais de atendimento e das forças de Segurança, transformando-se assim na mais segura e confiável interface entre a sociedade e a Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal.

4.8. Para o cumprimento de sua missão institucional a Secretaria de Estado da Segurança Pública do Distrito Federal necessita do provimento dos recursos basilares em tecnologia, conhecimento e competência, os quais possibilitarão o desenvolvimento e a entrega de serviços capazes de atender com satisfação os anseios sociais. Tal capacidade só é possível com a garantia da disponibilidade dos serviços ao cidadão.

4.9. Dentre estes serviços está o Sinesp CAD (Central de Atendimento e Despacho), serviço em nuvem e totalmente dependente da internet. O Sinesp CAD é uma solução de suporte aos serviços emergenciais, que permite a integração do atendimento das Forças de Segurança Pública e outros órgãos (Polícia Militar do Distrito Federal, Polícia Civil do Distrito Federal, Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, SAMU, DER, CAESB, etc) otimizando recursos e diminuindo o tempo resposta ao cidadão, além de melhorar o planejamento operacional. Ele fornece aos profissionais de segurança pública uma solução de Tecnologia da Informação que permite o atendimento às ocorrências solicitadas a partir de números trídígitos emergenciais (190, 191, 192, etc) ou de outros canais de acionamento de atendimento ao cidadão, abrangendo os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos, além da integração entre as agências de segurança pública.

4.10. Outro serviço prestado é o aplicativo Viva Flor, que é um sistema de segurança preventiva para mulheres vítimas de violência doméstica ou familiar que estejam sob o resguardo de medida protetiva de urgência. O dispositivo é instalado no celular da ofendida e permite, nos casos classificados como de risco extremo, a possibilidade de acionar a polícia com apenas um toque na tela inicial do aparelho. As vítimas dispõem, a partir daí, de atendimento prioritário em situação de emergência. O principal objetivo do programa é oferecer mais uma ferramenta de proteção, com absoluta prioridade no atendimento, e a prestação deste serviço depende de conexão com a internet.

4.11. Serviços críticos são aqueles que não podem sofrer interrupções significativas, pois sua falha pode resultar em consequências graves, como impactos operacionais e até mesmo **riscos à vida**.

4.12. Os serviços de emergência (190, 193, 199) são projetados para responder rapidamente a situações críticas, quando estão indisponíveis os tempos de resposta aumentam significativamente, o que pode resultar em atrasos no atendimento adequado. Isso pode levar a complicações de saúde, agravamento de lesões e até mesmo **à perda de vidas**.

4.13. Em muitas situações de emergência, como acidentes automobilísticos, paradas cardíacas, traumas graves ou acidentes vasculares cerebrais (AVCs), cada minuto conta. O tempo de resposta rápido dos serviços de emergência pode ser a diferença entre a vida e a morte. Quanto mais rápido o atendimento é iniciado, maiores são as chances de salvar vidas e reduzir as complicações decorrentes da emergência. O tempo de resposta dos serviços de emergência é de extrema importância, pois desempenha um papel crucial na prestação de assistência adequada e no potencial de sobrevivência das vítimas.

4.14. Em caso de desastres naturais, crises de saúde pública ou outras situações de emergência, a disponibilidade de serviços de emergência é crucial para lidar com a situação de forma eficaz. A falta desses serviços pode agravar a situação, dificultando o gerenciamento e o controle da emergência.

4.15. Portanto, o tempo de resposta dos serviços de emergência é fundamental para garantir o melhor atendimento possível em situações críticas. A melhoria contínua dos sistemas de emergência, incluindo a capacitação de profissionais, o investimento em infraestrutura e a implementação de tecnologias avançadas de comunicação, são medidas importantes para reduzir o tempo de resposta e melhorar os resultados nos serviços críticos prestados pela Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal a população do DF.

4.16. Cabe destacar que esses resultados evidenciam a confiança da população do Distrito Federal em suas forças de segurança e são o reflexo do esforço e do trabalho conjunto de várias instituições ligadas diretamente à atual política de segurança pública implantada pela SSP-DF, mas este reconhecimento tem a sua contrapartida, visto que por conta deste crescimento contínuo do número de chamados, cresce também a necessidade de expansão, atualização e assim promover a atualização da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da SSP-DF a fim de fortalecer as instituições de segurança pública do Distrito Federal.

4.17. Dessa maneira, a manutenção deste parque tecnológico, bem como o crescimento da maturidade em TIC na SSP/DF, necessita de uma sustentação para o pleno funcionamento das atividades operacionais e administrativas, dentro das melhores práticas de governança de TIC. Esta contratação visa aperfeiçoar e ampliar a capacidade de entrega da SMT, no que se refere à sustentação do ambiente de Infraestrutura de TIC da SSPDF.

Relação entre a necessidade da contratação e os volumes e características

4.18. As operações e manutenções de toda a solução tecnológica e projetos relacionados à TIC são de competência da Subsecretaria de Modernização Tecnológica-SMT da SSP/DF, a qual possui em sua estrutura atual: 36 (trinta e seis) servidores de carreira que não fazem parte do quadro permanente desta Secretaria e que atuam na gestão dos processos e recursos (patrimônio e pessoal); governança de TIC; planejamento de novas aquisições (projetos de TIC - que incluem em seu planejamento serviços avançados e novas tecnologias, assim como a execução de contratos com ampla prestação de contas.

4.19. Ressalta-se que os atendimentos à demandas de usuários, assim como os trabalhos técnicos, trabalhos de manutenção dos recursos de TIC da SSP/DF e órgãos vinculados, que possuem alta carga de tarefas rotineiras, sem as quais os recursos tecnológicos não se sustentam, atualmente é efetivada pela equipe de técnicos terceirizados, num total de 15 (quinze) profissionais: nível 1, 03 (três); nível 2, 06 (seis) e nível 3, 06 (seis), de acordo com o Contrato atual.

Forma de cálculo para definição dos quantitativos

4.20. Para a prestação de serviços de infraestrutura de TIC, a estimativa de serviço tomou como base contratações já realizadas. Da análise da execução do último Contrato, bem como de todos os seus "chamados/tickets", chegou-se ao quantitativo de profissionais desta pretensa contratação, definindo-se assim a equipe técnica terceirizada multidisciplinar capaz de suprir as demandas de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSP/DF).

4.21. O quantitativo de profissionais do contrato atual supre quase em sua totalidade as necessidades da SSP/DF, entretanto, verificou-se uma necessidade de aumento nos profissionais que atuam na administração de Sistemas Operacionais, sendo assim, o time de profissionais mínimo segue abaixo:

Tabela 03 - Quantidade de profissionais estimado

Grupo 1				
CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Modalidade	Quant. de profissionais
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Teleatendimento)	Remoto	02
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Monitoramento)	Remoto	04
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (Supervisor)	Híbrido	01
Grupo 2				
CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Modalidade	Quant. de profissionais
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1)	Remoto	02
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N2)	Presencial	04
2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados (ABD) Sênior	Híbrido	01
2124-10, 2123-10	ARED-03	Administrador de Redes Sênior		01
2124-10, 2123-10	ASEG-03	Administrador de Segurança da Informação Sênior		01
2123-20	ARED-03	Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior		01
2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior		01
2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior		01

4.22. Nota-se do quadro acima que manteve-se praticamente a mesma quantidade de profissionais, com o acréscimo de mais 1 (um) profissional na administração de sistemas operacionais, que é a torre com o maior número de chamados conforme pode se verificar na tabela com os dados abaixo. Foram acrescentados ainda técnicos de suporte ao usuário para realizar o monitoramento e subtraídos 1 (um) profissional N1 e 2 (dois) profissionais N2 para um melhor dimensionamento da demanda.

Tabela 04 - Média Estimada de Serviços

ID	ATIVIDADE/TORRE	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL/TORRE
1	Central de Serviços de 1º nível	548	2.897	1.958	2.175	1.846	9.424
2	Suporte Técnico a Usuários - Atendimento de 2º nível	928	4.586	2.840	2.953	3.379	14.686
3	Suporte de Banco de Dados	24	157	229	125	41	576

4	Suporte a Rede	90	397	636	435	350	1.980
5	Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios	13	384	129	95	139	760
6	Suporte a Sistemas operacionais	115	1.834	1.984	1.300	2.908	8141
7	Suporte a Segurança da Informação	47	364	254	189	283	1.137
	TOTAL DE CHAMADOS/ANO	1.765	10.619	8.030	7.272	8.946	

4.23. A empresa contratada para prestar o serviço relativo ao grupo 2 deve ser distinta da empresa prestadora do grupo 1, de forma que a empresa Contratada para prestar os serviços constantes no Grupo 1 (Central de Serviços) acione a empresa Contratada para prestar os serviços constantes no Grupo 2, para que esta providencie a resolução do problema, não eximindo-a de suas outras obrigações contratuais, como por exemplo a comunicação/informação ao(s) responsável(is) da SMT/SSPDF.

4.24. A contratação de empresas distintas para o monitoramento e para a sustentação do ambiente de TIC é altamente recomendado para garantir especialização técnica, eficiência, transparência e segurança na gestão da TIC. Sendo que empresas de monitoramento se especializam em vigilância contínua, identificando e alertando sobre problemas em tempo real, enquanto empresas de sustentação se concentram na resolução de problemas, manutenção e atualização dos sistemas. Essa divisão de responsabilidades reduz o risco de falhas catastróficas, proporcionando um nível adicional de verificação onde uma empresa pode compensar lapsos da outra. Além disso, a independência das empresas permite uma visão objetiva e crítica do desempenho e segurança do ambiente de TIC da SSPDF, sem conflitos de interesse.

4.25. A separação das funções também oferece escalabilidade e flexibilidade, possibilitando às duas empresas ajustar rapidamente os serviços que prestam conforme as necessidades específicas da SSPDF que possam surgir, como aumento da vigilância durante eventos críticos ou intensificação da sustentação durante atualizações importantes. Empresas especializadas tendem a ser mais eficientes, implementando melhores práticas e tecnologias inovadoras. Isso garante que o ambiente de TIC da SSPDF se beneficie dos conhecimentos de especialistas em monitoramento e sustentação, resultando em uma gestão mais eficaz e inovadora do ambiente de TIC. Adicionalmente, a responsabilidade pela fiscalização do SLA (Service Level Agreement) da empresa de sustentação ficará a cargo da empresa de monitoramento, reforçando ainda mais a necessidade de contratar duas empresas. Esse arranjo assegura que a empresa de sustentação cumpra os níveis de serviço acordados, com uma supervisão imparcial e rigorosa.

4.26. Normas e frameworks internacionais, como ITIL e COBIT, reforçam a importância da segregação de funções na governança de TIC, sugerindo a separação para evitar conflitos de interesse e assegurar processos de controle e auditoria independentes. A legislação e regulamentações federais, como a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, enfatizam a importância de planejar e executar contratações de serviços de TIC de maneira segmentada para melhor utilização dos recursos e aumento da competitividade. Estas diretrizes destacam que a equipe de planejamento deve avaliar a viabilidade de realizar contratações separadas para itens que possam ser tecnicamente divididos, garantindo uma gestão mais eficaz e transparente dos serviços contratados.

4.27. A inclusão de quatro analistas de suporte computacional júnior para o monitoramento (NOC) 24x7 da rede e sistemas, operando em regime de escala, destaca a complexidade e a importância crítica dessa atividade para a manutenção contínua da infraestrutura de TIC. Tal função exige um alto nível de especialização, disponibilidade constante e uma resposta rápida a incidentes, características que podem ser mais eficazmente gerenciadas por uma empresa dedicada exclusivamente a essas operações de monitoramento e resposta a incidentes. A separação dessas funções, confiando o monitoramento e a gestão de incidentes a uma empresa distinta da que provê a sustentação do ambiente de TIC, permite uma maior especialização, foco e eficiência. Além disso, essa estratégia minimiza conflitos de interesse, assegurando que o monitoramento seja imparcial e voltado exclusivamente para a detecção e resolução de problemas, melhorando assim a resiliência e a segurança dos sistemas e da rede.

Resultados e benefícios a serem alcançados

4.28. Serviços, recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a SSPDF;

4.29. A maturidade e a disponibilidade do ambiente;

4.30. Fortalecer a cultura orientada a resultados com foco em governança, gestão e pessoas por meio da ampliação e modernização da infraestrutura física e de equipamentos de TIC;

4.31. Preservar a integridade institucional dos sistemas da SSP-DF através da preservação dos dados;

4.32. Contribuir para a gestão estratégica e confiável das informações dos sistemas disponibilizados na rede corporativa.

4.33. A segurança de dados e informações;

4.34. A prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços;

4.35. A transferência de conhecimento no tempo adequado;

4.36. O aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos de TIC;

4.37. Operação e o suporte à rede.

Alinhamento Estratégico

4.38. O objeto da contratação está alinhado com a Estratégia da SSP/DF e em consonância com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2024-2025:

4.38.1. Plano de Ação

Identificação	Descrição
AI01	Ampliar, modernizar e manter operacionais a infraestrutura de TIC
AI02	Ampliar, modernizar e manter operacionais os equipamentos de TIC voltados aos usuários
AI03	Implementar, manter e atualizar soluções de segurança da informação e comunicação de TIC
AI07	Prover e manter solução de Sustentação de TIC

4.38.2. Plano Orçamentário

Identificação	Descrição
AI02	Adquirir, atualizar, modernizar e manter operacionais os equipamentos de TIC voltados para os usuários (ex.: computadores, notebooks, tablets, webcam, fones, etc)
AI07	Contratação de pessoa jurídica para sustentação de TIC

5. JUSTIFICATIVA DO SERVIÇO CONTÍNUO

5.1. O serviço é enquadrado como continuado tendo em vista que está relacionado com a realização de atividades essenciais do órgão de forma rotineira e permanente, sendo ainda a vigência plurianual mais vantajosa considerando que haverá um alto custo para implantação (a exemplo da contratação de service desk), bem como trata-se de um serviço de elevada complexidade técnica e logística, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, de acordo com o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148.

6. DA JUSTIFICATIVA DO AGRUPAMENTO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

6.1. Este Termo de Referência foi elaborado com agrupamento de itens, haja vista tratar-se de contratação de empresa para prestação de serviço comum de TIC, não sendo possível ser licitado em itens isolados, pois sendo assim causaria prejuízos ao conjunto a ser contratado. Ademais, em se tratando de mesmo contratado para os grupos, o valor global será economicamente mais viável.

6.2. O TCU se manifestou sobre o tema através da Súmula 247 - TCU/2007:

"É obrigatória a admissão da adjudicação por item e não por preço global, nos editais das licitações para a contratação de obras, serviços, compras e alienações, cujo objeto seja divisível, desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo ou perda de economia de escala, tendo em vista o objetivo de propiciar a ampla participação de licitantes que, embora não dispondo de capacidade para a execução, fornecimento ou aquisição da totalidade do objeto, possam fazê-lo com relação a itens ou unidades autônomas, devendo as exigências de habilitação adequar-se a essa divisibilidade".

6.3. No presente caso o agrupamento de itens por grupos encontra respaldo por haver total correlação/compatibilidade entre cada item que o compõem, de forma que encontra-se em consonância inclusive com as regras de mercado para a execução do serviço, de modo a manter a competitividade necessária à disputa.

6.4. Sopesando as inegáveis vantagens operacionais e logísticas advindas com o agrupamento do objeto, em cotejo com a competitividade necessária ao certame, entendeu-se não haver máculas ao procedimento. Assim, em que pese o disposto na Súmula 247 do TCU, transcrita acima, há que se ressaltar que a licitação por itens é regra, e a licitação por grupos é a exceção, que, sendo plenamente legal, apenas prescinde de justificativa plausível, conforme disposto pelo próprio TCU, no Acórdão nº 1167/2012-Plenário, TCU 000.431/2012-5, rel. Min. José Jorge, 16.5.2012.

6.5. Ainda no tocante à jurisprudência do Tribunal de Contas da União, o Ministro José Jorge preleciona que **"a adjudicação por grupo ou lote não pode ser tida, em princípio, como irregular (...) a Súmula n° 247 do TCU estabelece que as compras devam ser realizadas por item e não por preço global, sempre que não haja prejuízo para o conjunto ou perda da economia de escala"**. Nesse sentido, entendeu o relator que não houve a alegada afronta à jurisprudência do TCU, ressaltando que **"a interpretação da Súmula/TCU 247 não pode se restringir à sua literalidade, quando ela se refere a itens. A partir de uma interpretação sistêmica, há de se entender itens, lotes e grupos"**, (grifo nosso). Acórdão 5134/2014-Segunda Câmara, TCU 015.249/2014-0, relator Ministro José Jorge, 23.9.2014.

7. JUSTIFICATIVA DA RESTRIÇÃO DE PARTICIPAÇÃO DE EMPRESAS CONSORCIADAS, PESSOAS FÍSICAS NÃO EMPRESÁRIAS

7.1. Não será permitida a participação de empresas consorciadas, uma vez que não há complexidade para a aquisição do bem objeto do certame em tela, não havendo justificativa para a permissão de empresas participarem em consórcio, o que fundamenta tal impedimento visto que a amplitude do objeto almejado ou a diversidade de elementos que o compõem não evidenciam dificuldade de o objeto ser implementado por uma empresa para cada grupo.

7.2. Não é possível a participação de pessoas físicas não empresárias neste certame, uma vez que não possuem os requisitos mínimos indispensáveis para o fornecimento do objeto deste Termo de Referência (TR), não havendo como verificar a documentação de habilitação jurídica, fiscal e qualificação técnica, entre outras, por não possuírem tais documentos.

8. JUSTIFICATIVA DA NÃO UTILIZAÇÃO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

8.1. A presente contratação não será processada pelo Sistema de Registro de Preços, em razão do objeto não se enquadrar no disposto nos incisos I, II, III e IV do parágrafo único do art. 190 do Decreto Distrital nº 44.330/2023, por se tratar de contratação de serviço único, com a entrega dos bens previamente definida em quantidades certas neste Termo de Referência e com previsão de recursos orçamentário para fazer face à despesa.

8.2. O presente processo de contratação não se enquadra nos pré-requisitos acima citados por se tratar de contratação de serviço continuado em forma previamente definida neste Termo de Referência, afastando a aplicação do Sistema de Registro de Preços na forma do art. 190, parágrafo único, incisos I, II e IV, do Decreto Distrital nº 44.330/2023, uma vez que não haverá necessidade de contratações frequentes ou entregas parceladas não definidas e, ainda, por ser possível definir previamente o quantitativo a ser demandado por esta Administração.

8.3. Por outro lado, a presente contratação não se enquadra, igualmente no inciso III do parágrafo único do art. 190 do Decreto Distrital nº 44.330/2023. Não há que se falar em atendimento de demandas de outros órgãos da Administração do DF, tendo em vista que a SSPDF foi excluída do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços, por meio do Decreto distrital nº 33.608/2012, para adotar procedimentos licitatórios de interesse da Pasta.

9. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

Requisitos de Negócio

9.1. A contratação permitirá:

9.1.1. Prover serviços de suporte técnico especializado para sustentação do ambiente de infraestrutura de TIC da SSP/DF de forma continuada.

9.1.2. Apoiar a implementação de processos eficientes para gerenciamento de serviços de TIC, baseado nas melhores práticas, como gerenciamento de incidentes e problemas, requisições, mudanças, acessos, ativos, itens de configuração, continuidade, disponibilidade, catálogo de serviços, portfólio de serviço, etc.

9.1.3. Prover serviço de governança de TIC, que atuará na busca de causas raiz de problemas a partir de alertas automatizados e requisições de serviço tratadas nos demais níveis a fim de minimizar o impacto provocado pelas indisponibilidades ou degradações de performance, de formas proativa e reativa;

9.1.4. Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto;

9.1.5. Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;

9.1.6. Colaborar técnica e operacionalmente a elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;

9.1.7. Contribuir na prospecção e implementação de novas tecnologias;

9.1.8. Implementar processos eficientes ITIL;

9.1.9. Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;

9.1.10. Redirecionando os chamados pertinentes aos outros grupos solucionadores, seguindo a definição operacional de serviços pré-estabelecidas, analisando as regras de negócios, propondo automatização de processos, através de parametrizações dos sistemas.

Requisitos tecnológicos (funcionais e técnicos)

9.2. A solução pretendida é composta pela central de serviços; e suporte técnico N1, N2 e N3 a usuários com sustentação da infraestrutura de TIC; ambos remunerados mensalmente de acordo com o alcance de metas estabelecidas.

9.3. A Central de Serviços(Grupo 1), incluindo o monitoramento e a gestão das atividades de sustentação executadas por outra empresa (Grupo 2), nos níveis 1, 2 e 3, deverá atuar como ponto central de contato com os usuários, através dos registros de abertura de chamados por meios computacionais ou telefônicos, e abrangerá todas as unidades da SSP/DF.

9.4. **Grupo 1 (Central de Serviços):**

9.4.1. Gestão e Monitoramento: A empresa do Grupo 1 é responsável pela supervisão e gerenciamento das atividades realizadas pela empresa do Grupo 2. Isso inclui monitorar a performance, garantir a aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), e gerenciar a comunicação entre as partes.

9.4.2. Interface com o Cliente: Atua como o ponto único de contato para o cliente, coletando demandas e feedback e garantindo que o serviço entregue atenda às expectativas.

9.5. **Grupo 2 (Execução dos Serviços):**

9.5.1. Prestação dos Serviços: Responsável pela execução direta dos serviços de sustentação nos níveis 1, 2 e 3, conforme a necessidade do cliente e de acordo com os SLAs estabelecidos.

9.5.2. Relatórios e Feedback: Fornece relatórios regulares à Empresa do Grupo 1 sobre o progresso, problemas e resolução de incidentes, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços.

9.5.3. **Definição dos Níveis de Serviço:**

9.5.3.1. Nível 1: Primeiro ponto de contato para os usuários finais após a abertura do chamado na Central de Serviços, lidando com questões básicas de suporte e resolução de problemas simples. Esse nível busca resolver as questões no primeiro contato.

9.5.3.2. Nível 2: Oferece um nível de suporte mais técnico, lidando com problemas mais complexos que não puderam ser resolvidos no Nível 1. Requer uma compreensão técnica mais profunda.

9.5.3.3. Nível 3: O mais alto nível de suporte, lidando com problemas altamente técnicos ou que exigem alterações significativas no sistema, desenvolvimento de soluções ou patches de software.

9.6. Segue abaixo a descrição e o tipo de atendimento dos Grupos:

Tabela 05 - Tipo de Atendimento

Grupo	Item	Descrição	Tipo de atendimento
1	1	Atendimento aos usuários (teleatendimento)	Atendimento por telefone e ferramenta de requisições de serviço e supervisão de TIC
	2	Monitoramento	
	3	Supervisor de Central de Serviços	
2	4	Atendimento aos usuários (N1)	Atendimento remoto/presencial
	5	Suporte técnico aos usuários(N2)	
	6	Suporte a Banco de Dados	
	7	Suporte a Redes	
	8	Suporte a Segurança da Informação	
	9	Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios	
	10	Suporte a Sistemas Operacionais (Linux) Sênior	
	11	Suporte a Sistemas Operacionais (Windows) Sênior	

9.7. Os serviços serão prestados nas dependências da CONTRATANTE, podendo eventualmente serem realizados fora do ambiente da CONTRATANTE, quando a critério da CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, observando-se os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

9.8. O atendimento de Nível I poderá ser realizado nas dependências da SSPDF. Caso seja efetuado nas dependências da CONTRATADA, todos os custos operacionais serão de responsabilidade da mesma, incluindo o fornecimento de equipamentos (notebooks ou desktops e equipamentos de telefonia) e conectividade(link de internet e número telefone) para seus colaboradores.

9.9. Os serviços de atendimento do Nível II serão prestados nas dependências da CONTRATADA.

9.10. Os equipamentos necessários para a realização das atividades dos Níveis II e III, como exemplo: Mochila, Alicates de Corte, Alicates Universal, Alicates de Crimpagem, Alicates Punch Down, Decapador de cabos, Estilete, Chave de Fenda, Chave Philips, Chave de Teste, Testador/Localizador de cabos, Tairape, Fita Isolante, Pincel para "Limpeza" e outros, serão integralmente fornecidos pela CONTRATADA. Esta responsabilidade engloba a disponibilização de todos os materiais e ferramentas necessários para a execução eficiente e eficaz das tarefas designadas, assegurando que os profissionais tenham à disposição os recursos adequados para o desempenho de suas funções, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9.11. O atendimento presencial e/ou remoto pretendido no Nível III será prestado nas dependências da SSP/DF ou remotamente, dependendo das especificidades de cada tarefa.

9.12. Os serviços devem ser prestados nas dependências da CONTRATANTE. Excepcionalmente, e quando autorizado e solicitado pela SSPDF, serviços poderão ser executados fora das dependências em locais de eventos organizados e/ou com participação da SSPDF.

9.13. O modelo híbrido de trabalho que combina a atividade presencial com a atividade remota também será possível, desde que atendido os critérios do item 9.107.3.

9.14. Em caso de os serviços serem executados fora do ambiente da CONTRATANTE conforme condições estabelecidas no item anterior, todos os custos de operacionalização serão de responsabilidade da CONTRATADA, bem como o fornecimento dos equipamentos (notebooks ou desktops) e conectividade, aos seus colaboradores. Devendo ainda serem observados os padrões, metodologias, tecnologias e critérios de segurança a serem definidos pela CONTRATANTE, bem como as demais exigências previstas neste Termo de Referência.

9.15. O serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC será prestado em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) nas dependências da CONTRATADA, que deverá garantir sua disponibilidade, inclusive de conectividade. Isso não impede que parte do serviço de monitoramento de infraestrutura de TIC seja desempenhado também nas dependências da CONTRATANTE.

9.16. O horário de funcionamento das Unidades Administrativas da SSP/DF é de 07hs às 19hs, de segunda a sexta-feira.

9.17. O horário de funcionamento de algumas unidades é de 24 X 7.

9.18. No caso das demandas relacionadas à Central de Serviços para atendimento de suporte técnico a usuários e incidentes, monitoramento da infraestrutura e serviços de TIC e execução/operação de processamentos, alguns serviços serão prestados 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias por ano.

9.19. A CONTRATADA deverá estar ciente de que haverá necessidade da execução de serviços fora do horário comercial, em finais de semana e em feriados, em razão de fatos que as justifiquem, tais como incidentes que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional e/ou em Sistemas de Informação e/ou Serviços da CONTRATANTE, manutenções programadas, aumentos de demandas, antecipações de prazos de entrega, implementações de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depurações de erros críticos, suporte e apoio a equipe de Desenvolvimento de Sistemas da SSP/DF, suporte às áreas de negócios em decorrência de tarefas esporádicas, entre outros.

9.20. As atividades que demandem quaisquer serviços que gerem impacto no funcionamento do ambiente computacional da CONTRATANTE e/ou de seus Sistemas de Informação, deverão ser executadas fora do horário comercial, bem como serem planejadas afim de causarem o menor impacto possível.

9.21. O monitoramento da infraestrutura e serviços (NOC) será realizado em escala de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

9.22. Em caráter excepcional, no decorrer do contrato, podem ocorrer situações que demandem, por um período determinado, um esforço maior da CONTRATADA, se estendendo para fora do horário normal de expediente informado, durante as madrugadas, em finais de semana ou em feriados, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9.23. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

a) Se a demanda for previsível, como (lista não- exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;

b) Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque e incidentes que prejudique o funcionamento das unidades que trabalham em regime de 24 X 7 ou que funcionem durante os finais de semana, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

9.24. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

9.25. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

9.26. Níveis de atendimento

9.26.1. O Nível I – Service Desk deverá ter conhecimentos básicos para atendimento a requisições de serviços, incidentes e elucidação de problemas e dúvidas consideradas simples e deverá gerenciar/acompanhar todo o ciclo de vida do chamado, bem como abertura e acompanhamento de ordens de serviço para outros fornecedores de equipamentos e serviços (em garantia ou não) nas dependências da SSP-DF ou da CONTRATADA, sendo responsável por manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

9.26.2. O Nível II poderá, a critério da SSP/DF, realizar os atendimentos de forma remota, sendo o seu acesso através da rede da SSP/DF, devendo nos demais casos realizar os atendimentos de forma presencial. O Nível II deverá contar também com profissionais dedicados exclusivamente à prestação de suporte técnico aos usuários da CONTRATANTE.

a) Caso sejam constatados problemas em equipamentos ou serviços em garantia da SSP/DF, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas.

9.26.3. O Nível III deverá gerenciar e administrar os serviços de infraestrutura de TIC sustentando sua operação dentro dos níveis de serviço acordados e, quando necessário, apoiar na solução dos chamados em atendimento pelo Nível II.

a) Caso sejam constatados problemas em hardwares, softwares ou serviços da SSP/DF, caberá à CONTRATADA realizar a abertura de chamado junto aos fornecedores e realizar o seu acompanhamento até a resolução do problema, mantendo a CONTRATANTE informada dos procedimentos adotados para resolução dos problemas

b) A abertura e acompanhamento de chamados referente aos links de dados instalados nas dependências da SSP/DF e suas unidades remotas deverão ser executados pela contratada.

9.26.4. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos - conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus Anexos. Entende-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender- se por mais de um exercício financeiro e continuamente.

9.26.5. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

9.26.6. Na Tabela 03 constam o número mínimo de colaboradores por equipe especializada, para fins de avaliação de exequibilidade apresentando um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisariam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste Termo de Referência, para que se mantivesse o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC da SSPDF.

9.26.7. Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos - como certificações profissionais, formação e experiência - estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC da SSP/DF exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e já exigidos.

9.26.8. Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITIL v3 ou superior.

9.26.9. Todos os processos definidos nesta contratação devem ser atualizados para a biblioteca ITIL v4 caso a biblioteca ITIL v3 seja descontinuada durante a execução contratual. Todos os processos definidos nesta contratação devem estar atualizados antes da data final de término do ITIL v3.

9.27. Critérios de Coordenação das Atividades Técnicas e Definição do Preposto e do Supervisor de atendimento

9.27.1. A CONTRATADA deverá elencar profissionais nos perfis de Líderes Técnicos para cumprirem as funções de coordenação dentro das equipes especializadas. Estes profissionais deverão estar designados para as atividades de coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É de responsabilidade dos Líderes Técnicos juntamente com o Supervisor de atendimento a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da SSP/DF e áreas negociais da SSP/DF. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com o Supervisor de atendimento e com o Preposto.

9.27.2. Os Líderes Técnicos da CONTRATADA, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

9.27.3. Além dos Líderes Técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à CONTRATADA a indicação de Preposto(s) e Supervisor(es) Técnico(s) responsáveis pela interação com a CONTRATANTE sob todos os aspectos de gestão administrativa e técnicos respectivamente. O Preposto e o Supervisor de atendimento deverão ser notificados de toda e qualquer demanda da CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os Líderes Técnicos e equipes especializadas.

9.27.4. Na reunião inicial, a CONTRATADA designará um ou mais profissionais para ser o seu Preposto e um ou mais profissionais para ser o seu Supervisor de atendimento - os quais não poderão acumular a função de Preposto e Supervisor de atendimento, devendo ser profissionais distintos, como também seus respectivos substitutos eventuais. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativo e técnico deverão ter as suas indicações formalizadas junto à CONTRATANTE. Os substitutos eventuais atuarão somente na ausência do Preposto e/ou do Supervisor de atendimento titular, respectivamente.

9.27.5. Deverá ser possível a comunicação com o Preposto e/ou Supervisor de atendimento fora do horário de atendimento presencial. No caso de haver profissional da CONTRATADA prestando serviço para a CONTRATANTE em horários não úteis, também deverá ser designado o Preposto e/ou Supervisor de atendimento, que poderão ser acionados, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, incidentes e problemas que sejam inadiáveis, a critério da CONTRATANTE.

I - Para atividades realizadas fora do horário de expediente da CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de Preposto(s).

II - Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos colaboradores na execução dos serviços;

III - Proceder ao registro de atas de reunião, as quais deverão ser disponibilizadas para a CONTRATANTE sempre que solicitadas;

- IV - Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- V - Participar, quando convocado pela CONTRATANTE, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- VI - Elaborar, quando solicitado, minuta de Ordem de Serviço (OS), para discussão, aprovação e autorização pelos demandantes, Fiscais Técnicos e Executor do Contrato;
- VII - Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as tarefas nos prazos e qualidade exigidos;
- VIII - Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das OS;
- IX - Informar à CONTRATANTE sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o adequado atendimento das OS;
- X - Realizar a entrega dos serviços e produtos previstos nas OS e nas demais obrigações contratuais;
- XI - Obter do Gestor do Contrato ou dos servidores por ele indicados, as assinaturas de autorização e ateste das OS a serem executadas ou concluídas, previamente a execução ou posterior a conclusão, respectivamente;
- XII - Atuar como representante da CONTRATADA para solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, em relação a questões administrativas envolvendo a prestação de serviço;
- XIII - Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução das requisições, incidentes e problemas;
- XIV - Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato;
- XV - Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas;
- XVI - Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

9.27.6. A alocação do Preposto nas instalações da CONTRATANTE ocorrerá conforme a necessidade desta, em dias úteis, observando-se o intervalo para descanso. Fora desses períodos, o Preposto deverá permanecer acessível e disponível para prestar serviços conforme previsto

9.27.7. O Preposto é o representante da CONTRATADA junto à SSP/DF. O Preposto poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

9.28. Requisitos Técnicos do(s) Preposto(s):

- I - Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC;
- II - Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações;
- III - Comprovar, ainda, por meio de atestado ou declaração emitida pela CONTRATANTE onde ele atuou, já ter atuado na gestão de contrato com pelo menos 15 (quinze) profissionais prestando serviços simultaneamente;

9.28.1. O Preposto será responsável pela gestão das seguintes atividades:

- I - Informar quais profissionais da CONTRATADA serão os responsáveis pelo atendimento da OS;
- II - Acompanhar a execução de todas as OS, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- III - Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas;
- IV - Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA, em consonância com as prioridades e planejamentos definidos pela CONTRATANTE;
- V - Participar, periodicamente, a critério da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às OS em execução;
- VI - Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.

9.28.2. O Supervisor de atendimento deverá estar alocado nas instalações da CONTRATADA em dias úteis, respeitado o intervalo para descanso obrigatório. Nos demais horários em que houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível e disponível.

9.28.3. O Supervisor de atendimento poderá ser contatado mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE.

9.28.4. Os requisitos para o cargo de Supervisor de Atendimento estão detalhados na Tabela 07 presente neste Termo de Referência.

Requisitos de Capacitação

9.29. Cabe à empresa CONTRATADA manter, atualizar e prover as capacitações necessárias ao seu corpo técnico, sem quaisquer ônus à CONTRATANTE, com o objetivo de manter a qualidade e eficiência no atendimento às demandas dos usuários.

9.30. Os técnicos alocados deverão ser capacitados, de forma que possam atender com prontidão os chamados abertos e executar as tarefas necessárias.

9.31. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, base de dados e base de conhecimento por outro que a SSP/DF venha a adotar, mantendo sua equipe técnica capacitada.

9.32. Durante a execução do contrato, caso haja substituição de tecnologia ou solução existente no ambiente de infraestrutura de TIC, a Contratada terá 90 dias, a partir da data de comunicação da SSP/DF, para capacitar os profissionais da equipe, às próprias expensas, ou substituí-los, para a operação e gerenciamento da nova tecnologia ou solução implantada (p. ex. aquisição de storage de outra marca, mudança da ferramenta de backup, etc). Nesses casos, a SSP/DF avaliará a dispensa ou substituição das certificações exigidas constantes nos requisitos mínimos do perfil profissional).

Requisitos Legais

9.33. A Contratada deverá cumprir os requisitos estabelecidos em contrato, os requisitos técnicos descritos neste Termo de Referência e seus anexos e, ainda, os requisitos normativos da legislação pertinente, especialmente a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, bem como suas atualizações. Durante a vigência contratual, a Contratada deverá manter as condições e os critérios de habilitação, conforme disposição legal, que inclui, entre outros:

9.33.1. Lei Federal nº 12.846/2013: dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências;

9.33.2. Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

9.33.3. Lei Complementar nº 123/2006: institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte, e dá outras providências;

9.33.4. Decreto nº 7.174/2010: regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União;

9.33.5. Decreto nº 9.507/2018: dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

9.33.6. Decreto Distrital nº 44.330/2023: Regulamenta a Lei Federal nº 14.133, de 1º de abril de 2021, Lei de Licitações e Contratos Administrativos, no âmbito da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Distrito Federal.

9.33.7. Instrução Normativa SGD/MGI nº 6, de 29 de março de 2023, que regulamenta os requisitos e procedimentos para aprovação de contratações ou de formação de atas de registro de preços, a serem efetuados por órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo federal, relativos a bens e serviços de tecnologia da informação e comunicação - TIC;

9.33.8. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023: estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

Requisitos Temporais

9.34. Os tempos para o início dos trabalhos visando a solução de um chamado/problema/OS, bem como o prazo para a solução/conclusão estão definidos nos Catálogos de Serviço.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

9.35. Aos profissionais da Contratada, quando nas dependências da SSP/DF, caberá:

9.35.1. Agir de maneira ética e profissional;

9.35.2. Manter conduta compatível com a moralidade administrativa;

9.35.3. Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção de raça, sexo, nacionalidade, cor, idade, religião, cunho político e posição social, abstendo-se, dessa forma, de causar-lhes dano moral;

9.35.4. Usar racionalmente os recursos e equipamentos de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos no desempenho de suas atribuições;

9.35.5. Estar devidamente identificado com crachá da empresa.

9.35.6. Estar devidamente uniformizado durante durante todo o horário de trabalho, incluindo horas extras e quando os colaboradores estiverem representando a empresa em eventos externos.

9.36. Os critérios e requisitos de sustentabilidade ambiental estão definidos logo abaixo no item **Sustentabilidade** deste Termo de Referência.

Requisitos da Arquitetura Tecnológica

9.37. Segue como Anexo VII uma tabela com os requisitos da Arquitetura Tecnológica.

Requisitos de projeto e de implementação, técnicas, métodos, forma de gestão, de documentação, dentre outros

9.38. A CONTRATADA deverá alimentar e manter atualizada toda a documentação gerada em decorrência da execução do contrato, inclusive rotinas e relatórios técnicos, gerenciais e manuais. A documentação deverá ser mantida em ferramenta ou repositório definido pela CONTRATANTE.

9.39. Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificadas nas atividades, a CONTRATADA deverá contemplar todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, aplicação das boas práticas, implementação, migração e atualização dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

9.40. A CONTRATADA deverá, na absorção das atividades, documentá-las.

9.41. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado de atualização da documentação.

9.42. São de propriedade da SSP/DF, todos os produtos gerados no escopo da presente contratação, incluindo: estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas web e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia; em conformidade com a Lei nº 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da CONTRATADA.

9.43. Para garantir os direitos de propriedade intelectual, cabe à CONTRATADA:

- a) Evitar documentos produzidos com logotipo da CONTRATADA;
- b) Evitar sistemas com logotipo ou referências à CONTRATADA;
- c) Proibir qualquer tipo de propaganda sem autorização prévia;
- d) Evitar citar os contratos em palestras/apresentações.

9.44. A CONTRATADA se compromete, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE e/ou para outra empresa por esta indicada todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

9.45. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pela CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos da SSP/DF ou outra por ela indicada no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo desta contratação, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

9.46. A SSP/DF poderá, a seu critério, alocar servidor(es) para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

9.47. Todo processo, serviço, base de dados, aprendizado e afins produzidos em decorrência da prestação dos serviços deverá gerar documentação técnica por parte da CONTRATADA e que será de propriedade da SSP/DF.

Requisitos de Implantação

9.48. O Período de Transição Operacional (PTO) terá duração de até 30 (trinta) dias corridos e compreende o período decorrido da assinatura do contrato até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

9.49. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à CONTRATADA, podendo esta visitar as dependências físicas e, junto à prestadora de serviços, caso haja contrato ativo, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

9.50. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela SSP/SMT/CINF, que fará o acompanhamento das atividades com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à SSP/SMT/CINF, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

9.51. O processo de transição dos serviços será utilizado para que a CONTRATADA possa absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade suavizando a probabilidade de impacto sobre os serviços ou sua interrupção.

9.52. Para não ocorrer interrupção dos serviços prestados aos usuários da SSP/DF, durante o PTO deve ocorrer a configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) por parte da CONTRATADA, com o requisito mínimo de gerenciamento de requisições e incidentes. Logo ao término do PTO a ferramenta ITSM deverá estar apta ao recebimento de requisições e incidentes dos usuários.

9.53. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

9.53.1. Modelo do Plano de Implantação deve conter:

- a) Identificação do Contrato:
 - b) Identificação da Contratada:
 - c) Identificação da Contratante:
 - d) Equipe Responsável Pela Elaboração do Documento:
- 9.53.1.1. Apresentação de um plano de divulgação interna da nova ferramenta para abertura de chamados, implantada durante o PTO, contemplando a elaboração de manual de utilização simplificado para os usuários da SSP/DF.
- 9.53.1.2. Descrição de todo o planejamento das atividades de execução contratual, contemplando não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados no termo de referência, como também análise do ambiente e os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados
- 9.53.1.3. Apresentação de cronograma para implantação da prestação dos serviços.
- 9.54. O fim do PTO pode ser antecipado, caso a CONTRATADA assim o desejar e cumprir os seguintes requisitos:
- a) Ter entregue o Plano de Implantação dos Serviços pelo menos 5 (cinco) dias corridos antes do início da prestação dos serviços;
 - b) Ter cumprido todas as exigências para o início do Período de Adaptação Operacional(PAO).
- 9.55. O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 180 (cento e oitenta) dias corridos, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, considerado como de estabilização, a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas.
- 9.56. Durante o PAO a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência, contemplando:
- I - Implantação da Central de Serviços (centro de chamados);
 - II - Adaptação e configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
 - III - Adaptação à Ferramenta de Acesso Remoto;
 - IV - Implantação do Circuito de Comunicação Dedicado ou VPN Site-to-Site, entre CONTRATADA e CONTRATANTE;
 - V - Revisão e ajuste de todos os processos já implantados para a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM);
 - VI - Meios que viabilizem os acessos que venham a ser necessários a seus colaboradores remotos, respeitando as normas de segurança da SSP/DF e boas práticas de mercado;
 - VII - Serviços de monitoramento da infraestrutura de TIC em estrutura de NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede) da CONTRATADA, garantindo sua disponibilidade, inclusive de conectividade;
 - VIII - Demais atividades definidas neste Termo de Referência a serem executadas pela CONTRATADA.
 - IX - Totalidade de colaboradores de Níveis I e II já com todos os requisitos profissionais cumpridos e, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) dos colaboradores de cada Equipe Especializada de Nível III já com todos os requisitos profissionais cumpridos.
- 9.57. O dimensionamento da quantidade mínima de profissionais deverá garantir o adequado funcionamento da área de TIC e os níveis de serviços acordados, prevendo a sazonalidade de ocorrências, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.
- 9.58. Os dados utilizados para o dimensionamento das equipes de atendimento deverão ser apresentados à SSP/DF sempre que forem realizadas alterações nesse dimensionamento. Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços devendo ser devidamente aprovados pela SSP/DF.
- 9.59. No caso de redução da equipe, dentro do limite mínimo definido, a CONTRATADA deverá comprovar que o restante da equipe atende todos os requisitos do perfil profissional que deixará de atender à CONTRATANTE.
- 9.60. Ao término do PAO, todos os requisitos relacionados com a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) e com as funcionalidades da Central de Serviços deverão estar devidamente operacionais.
- 9.61. A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte remoto (inclusive com fornecimento de ferramentas de software, se necessário) e presencial aos usuários de soluções de TIC em uso na CONTRATANTE, na sede da SSP/DF na cidade de Brasília - DF e nas unidades descentralizadas relacionadas na "**Tabela 02 - Local da Execução dos Serviços**".
- 9.62. A SSP/DF, durante a vigência do contrato, poderá alterar a relação das unidades descentralizadas - devido à abertura, fechamento ou mudança de endereço, fato que não ensejará reajuste/repactuação de valores de contrato.
- 9.63. A CONTRATANTE poderá incluir nos indicadores de níveis de serviço novas atividades correlatas, bem como novos equipamentos adquiridos. Nesse caso, a CONTRATADA deverá suportar o novo cenário da CONTRATANTE. As novas atividades devem atender aos indicadores correlatos de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.
- 9.64. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias ou na configuração da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM). As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela SSP/DF, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.
- 9.65. Toda requisição, demanda ou chamado será aberto via Central de Serviços através da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ou por telefone, resguardado à CONTRATANTE o direito de alterar esse procedimento, e deverá ser fechado logo após o atendimento. Em caso de incidentes e manutenções, os próprios técnicos da CONTRATADA poderão abrir o chamado na ferramenta ITSM.
- 9.66. A comunicação se dará, preferencialmente via ferramenta ITSM, e nos demais casos, via telefone, e-mail ou outro meio definido pela CONTRATANTE. Exige-se que os técnicos da CONTRATADA incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento na ferramenta ITSM. Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno da SSP/DF, minimizando a dependência com a CONTRATADA.
- 9.67. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pela CONTRATANTE. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
- a) Para o 1º e 2º mês de execução contratual: 50% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
 - b) Para o 3º e 4º mês de execução contratual: 70% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas;
 - c) Para o 5º e 6º mês de execução contratual: 80% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas; e
 - d) A partir do 7º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas constantes das especificações técnicas.
- 9.68. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 9.69. A CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) 90 (noventa) dias corridos após o fim do Período de Adaptação Operacional (PAO), que deverá conter, no mínimo:
- a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos;
 - b) A metodologia de trabalho;

- c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
- d) Os documentos e os artefatos a serem gerados;
- e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a SSP/DF retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.

9.70. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da SSP/DF.

9.71. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. O PTC deverá fazer parte obrigatória do planejamento da CONTRATADA para o início das atividades dos serviços de suporte à infraestrutura e suporte aos usuários.

9.72. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar Relatório Final, contendo o PTC, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

9.73. Os recursos humanos disponibilizados pela CONTRATADA deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da SMT, o que exige a disponibilização e a autorização na utilização de senhas privilegiadas para acesso a serviços críticos, mediante a adoção de procedimentos em conformidade com as regras de segurança estabelecidas, entre elas a de não permitir a rotatividade de pessoal na execução destas atividades.

9.74. Portanto, a utilização de um quadro estável de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura será necessário e exigido, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade.

Requisitos de Garantia e Manutenção

9.75. A CONTRATADA deverá prover garantia dos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

9.76. A CONTRATADA deverá manter disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda mínima esperada, de forma que a CONTRATANTE possa alcançar a excelência no serviço de TIC, de acordo com o nível de serviços fixado.

9.77. A CONTRATANTE exigirá a disponibilidade permanente e em tempo integral, de uma quantidade mínima de profissionais, qualificados e certificados para o atendimento, compatível com o ajustado neste termo.

9.78. O dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais foi feito com o objetivo de garantir o adequado funcionamento da TIC do órgão, reagindo rapidamente a quaisquer eventos, principalmente os potencialmente prejudiciais que demandam reação imediata.

9.79. Também está sendo considerado, para o dimensionamento desta quantidade mínima de profissionais, que a disponibilidade destes profissionais deve assistir às demandas encaminhadas pelos usuários finais à área de TIC que ocorrem em período e frequência incertos e não planejados.

9.80. A legislação trabalhista em vigor deverá ser observada e respeitada pela contratada.

Requisitos das Equipes Especializadas

9.81. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência.

9.82. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens abaixo. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

9.82.1. Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e a garantir a disponibilidade e performance dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados;

9.82.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade, bem como a evolução do parque tecnológico da CONTRATANTE com atualizações das novas versões e implementações de novas features de softwares;

9.82.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade, fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA, dentro dos níveis de serviços acordados;

9.82.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA;

9.82.5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pelo Supervisor de atendimento e Líderes Técnicos, reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de performance dos serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade;

9.82.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA;

9.82.7. Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação;

9.82.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações da CONTRATANTE, bem como propor ações e contra medidas;

9.82.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pela CONTRATANTE;

9.82.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar, documentar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade;

9.82.11. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoramento de modo a publicar em página web on-line ou dashboards (em tempo real), de forma proativa, a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade;

9.82.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter, de forma proativa, os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA;

9.82.13. Deverão prestar atendimento presencial aos usuários de TIC da CONTRATANTE;

9.82.14. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

9.83. As equipes especializadas atuam na prestação de 2 (duas) categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: A Central de serviços aos usuários (Grupo 1) e os serviços de infraestrutura de TIC (Grupo2). Essas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada, coordenada pelos Líderes de Técnicos e Supervisor de atendimento, priorizando sempre a qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.

9.84. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A CONTRATADA não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos neste TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.

9.85. Se a CONTRATADA desejar que um profissional atue em mais de uma equipe especializada, deverão ser respeitadas as qualificações exigidas para todos os perfis desejados. No entanto, o profissional não poderá acumular as funções de outra equipe especializada, atuando apenas como apoio técnico para a outra equipe.

9.86. O atendimento das solicitações de serviço se dará em 3 (três) níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento. Caso o atendimento não possa ser resolvido, será escalado para o segundo ou terceiro nível, de atendimento ao usuário.

9.87. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TIC e respectiva infraestrutura.

9.88. Para fins de um melhor atendimento aos usuários da SSP/DF, no interesse da CONTRATANTE, a equipe de atendimento ao usuário poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.

9.89. As equipes especializadas dos Grupos, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas na presente contratação. Todas as equipes devem atuar de forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM e mantendo os ambientes sob sua responsabilidade, seguros, monitorados e dentro dos padrões de governança.

9.90. As especificações detalhadas das responsabilidades e os critérios exigidos para as equipes especializadas são apresentados no item 2 deste Termo de Referência, seguidos pelos detalhamentos dos perfis dos profissionais requeridos na seção subsequente.

Requisitos de Experiência Profissional para Formação de Equipe

9.91. Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos de porte similar aos presentes na SSP/DF

9.92. A comprovação se dará através da apresentação de currículos detalhados, diplomas, e documentação da certificação exigida.

9.93. Considerando as características e relevância de cada conhecimento e habilidade para a SSP/DF, cada currículo proposto será analisado e aprovado pela Subsecretaria de Modernização Tecnológica.

9.94. A comprovação de experiência ou certificação dos profissionais será exigida antes do início de suas atividades no escopo do contrato. Essa documentação ou comprovação poderão também ser exigidas para fins de averiguações adicionais que se mostrarem necessárias, a critério discricionário da SSP, a qualquer tempo durante a execução de qualquer dos serviços ou de uma OS ou ainda a qualquer tempo da vigência do contrato. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação e/ou experiência, quando solicitada, ensejará a aplicação de Sanção Específica prevista no presente documento.

9.95. Para as certificações que se tornaram obsoletas, é necessário apresentar sua substituição ou uma versão atualizada.

9.96. Seguem abaixo exigências de perfis dos profissionais que executarão os serviços de cada uma das equipes especializadas objeto dessa contratação.

Tabela 06 - Central de Serviços - Teleatendimento aos usuários

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico.

Tabela 07 - Central de Serviços - Supervisão de atendimento

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações(*)	ITIL Foundation Certified v3 ou superior
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Possuir experiência mínima comprovada de 5 (cinco) anos na gestão de equipes e ambientes de infraestrutura de TIC, incluindo a utilização de processos de gerenciamento de serviços e processos relacionados a gerenciamento de operações e ainda, capacidade e habilidades interpessoais para gestão de pessoas em ambiente crítico, Elaboração de propostas, Planejamento e programação de projetos, Monitoramento e revisão de projetos, Elaboração de relatórios e apresentações

(*)_Requisito obrigatório

Tabela 08 - Central de Serviços - Monitoramento

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as); Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas; Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante; Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante; Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; Acompanhar fornecedores caso necessário; Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução. Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao suporte técnico.

Tabela 09 - Suporte Técnico aos usuários - Atendimento de 1º Nível

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico.

Tabela 10 - Suporte Técnico aos usuários - Atendimento de 2º Nível

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais (Windows e Linux por exemplo), ferramentas de escritório (Office e Libre Office por exemplo) e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Noções básicas de rede, cabeamento estruturado, crimpagem e montagem de racks, instalação, configuração e suporte em redes, periféricos e aplicativos. Instalação e configuração de roteadores, switches e acces point.

Tabela 11 - Suporte a Banco de Dados - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Banco de Dados(DBA) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Certificações(*)	Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) ou superior MongoDB Certified DBA Associate
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência comprovada de no mínimo 5 (cinco) anos; Profundo conhecimento em administração de bancos de dados SQL Server, incluindo instalação, configuração, tuning de performance, segurança, backup e recuperação; Experiência com SQL Server Integration Services (SSIS), SQL Server Reporting Services (SSRS) e SQL Server Analysis Services (SSAS); Experiência com a administração de MySQL, incluindo otimização de desempenho, replicação, particionamento e gerenciamento de segurança; Habilidade em escrever e otimizar consultas SQL complexas; Conhecimento em gerenciamento de bancos de dados NoSQL, especificamente MongoDB, incluindo modelagem de dados, agregação, índices e segurança; Experiência com sharding e gerenciamento de clusters; Experiência com ambientes de alta disponibilidade e recuperação de desastres;

(*) Requisito obrigatório

Tabela 12 - Suporte a Redes - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Redes Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Certificações (*)	<ul style="list-style-type: none"> HCIP (Huawei Certified ICT Professional)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional de, no mínimo, 5 (cinco) anos em virtualização (VMware); sistemas operacionais Windows Server 2008 em diante e Linux, ativos de rede de comunicação de dados (Switches/Roteadores CISCO, BROCADE, HUAWEI, 3Com e Motorola), administração, configuração e gerenciamento de sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais; Conhecimento em equipamentos Huawei, Extreme Networks, 3Com, HP, 43C, Dell, Avaya, Allied Telesis e Cisco; Conhecimento em MPLS, VPLS, técnicas de Qos, ACL; Conhecimento em protocolos de roteamento como BGP, OSPF, Rotas Estáticas, políticas de roteamento; Conhecimento nos sistemas operacionais Linux, Windows Server; Experiência em VPN IPSec; Experiência em empilhamento de switches, Link Aggregation e Multi Chassi Link Aggregation;

- Experiência em meios de transmissão como fibra óptica, cabo metálico e etc;
- Experiência em protocolos TCP/IP;
- Experiência em multicasting IGMP;
- Experiência em Redes WAN, LAN e WLAN.

(*) Requisito obrigatório

Tabela 13 - Suporte a Segurança da Informação - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de segurança da informação Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Certificações(*)	<ul style="list-style-type: none"> • NSE 5 - Fortinet Network Security Analyst • F5 Certified Technology Specialist (F5-CTS)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 5 (cinco) anos em atividades relacionadas a segurança da informação, incluindo configuração e administração de políticas de firewall, confecção de lista de acesso (ACL) de roteadores, configuração de IPS, switches, firewall, NAC - Network Access Control, VPN - Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site). E em operação, administração e configuração da solução para proteção de rede (firewall) UTM do fabricante Fortinet; • Conhecimento avançado das seguintes tecnologias: Linux, Firewall Fortinet, Balanceador de cargas F5 Networks e outros; • Conhecimentos avançados de protocolo TIC/IP; • Protocolos de redes mais utilizados; • Padrões de Criptografias de mercado; • Pesquisa e engenharia reversa de malware; • Metodologias aplicadas a análise de vulnerabilidades como: KALI, OWASP, NIST, PTES, ISSAF E OSSTMM; • Conhecimentos avançados de Ferramentas Kaspersky(EDR, Antivirus etc); • Conhecimentos de Ferramenta de Segurança (Firewall, IDS, SIEM, etc) – teste de invasão; • Administrar e criar regras de firewall, políticas, tabelas de roteamento, NAT, VPN e Filtro de Conteúdo; • Monitorar as soluções de segurança a analisar e verificar proativamente os logs gerados pelas soluções; • Ferramentas de vulnerabilidades como Tenable Nessus , Qualys, Acunetix e Burp Suite; • Funcionamento e aplicação de soluções de segurança (WAF, IPS, firewall, antispam, antivírus, DLP, cofre de senhas, dentre outras); • Conhecimento das normas NBR ISSO/IEC 27002:2013, NBR ISSO/IEC 27001:2013; NBR ISSO/IEC 27005/2008. • Gerenciamento de segurança da informação, execução de serviços de sustentação, suporte, manutenção, administração, planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral, segurança de redes e aspectos estratégicos de segurança da informação; • Prestação de suporte técnico de terceiro nível relacionado à segurança da informação, serviços e sistemas através da avaliação contínua, resposta a incidentes, aplicação de testes de vulnerabilidades e controle operacional de acessos; • Confecção, análise e implementação de políticas de segurança, testes de penetração; • Análise e correção de vulnerabilidades de servidores e serviços, conhecimentos avançados em administração e configuração de serviços de firewalls, proxy, filtros de URL, NAT e integridade de informações; • Administração de balanceadores de tráfego HAProxy e BigIP(F5 Networks), configuração de roteadores e protocolo de roteamento, criação de ACL em roteadores e protocolo TCP/IP e UDP.

(*) Requisito obrigatório

Tabela 14 - Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações(*)	HCIP-Storage (Huawei Certified ICT Professional - Storage)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Armazenamento-SAN (Storage Area Network) e de Suporte-Backup; • Experiência comprovada de no mínimo 5 (cinco) anos, com conhecimento em redes de armazenamento, projetos e implementações de SAN (Storage Area Network). NFS (Network File System), DAS (Direct Attached Storage), níveis de RAID (Redundant Array of Independent Disks), tipos de discos (FC, SAS, SATA, NLSAS, SSD), Protocolos de comunicação de redes de armazenamento (SCSI, FC, FcoE, iSCSI), Protocolos (CIFS e NFS), LUNs, LVM, load balancing e failover, masking, tiering, virtualização de storages, tick provisioning e thin provisioning; • Conhecimento avançado em implementação e administração de storages EMC-VNX5300, Virtualizador EMC- VPLEX,HUAWEI OCEAN STOR 5300, Nutanix, replicação de dados entre storages e troubleshooting; • Administração de discos de Storages em sistemas Operacionais Linux (Debian, preferencialmente), Microsoft (Windows 2012 ou superior) e infraestrutura Vmware e seus respectivos multipaths;

- Conhecimento avançado em implementação e administração de switches SAN (conectividade, Fabric, Zonning, Isl trunching, tipos de portas e troubleshooting), elaboração de relatórios estatísticos de performance e experiência em planejamento de capacidade do ambiente de Storage;
- Conhecimento em tipos de backup (full, diferencial e incremental), conceitos de gerenciamento do processo de backup (retenção, pools, schedules), meios de armazenamento, replicação, desduplicação, virtualização e criptografia;
- Implementação e administração da solução de backup VDP-Vsphere Data Protection, VEEAM e EMC Networker;

(*) Requisito obrigatório

Tabela 15 - Suporte a Sistemas Operacionais - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações(*)	Linux Professional Institute Certification (LPIC-2) Certified Kubernetes Administrator (CKA)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 5 (cinco) anos como administrador de sistemas Linux • Profundo entendimento dos princípios fundamentais do sistema operacional Linux. • Experiência com distribuições Linux populares, como Ubuntu, CentOS, Red Hat, Debian, entre outras. • Conhecimentos avançados em administração de servidores, configuração e otimização de desempenho. • Habilidades sólidas em configuração e administração de redes. • Conhecimentos avançados em segurança de sistemas Linux, incluindo firewalls, VPNs, criptografia, detecção de intrusões, etc. • Conhecimentos em virtualização, usando tecnologias como KVM ou VMware. • Habilidades em configuração e uso de ferramentas de monitoramento, como Nagios, Zabbix ou Prometheus. • Instalação e Configuração do Kubernetes; • Configuração e gerenciamento da rede dentro do Kubernetes, incluindo a comunicação entre contêineres, entre contêineres e serviços, e a exposição de serviços para fora do cluster; • Conhecimento em configurar a segurança do cluster, incluindo a gestão de acesso e políticas de segurança; • Configuração e gerenciamento da rede dentro do Kubernetes, incluindo a comunicação entre contêineres, entre contêineres e serviços, e a exposição de serviços para fora do cluster.

(*) Requisito obrigatório

Tabela 16 - Suporte a Sistemas Operacionais - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações(*)	VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV) Microsoft Certified: Windows Server Administrator Associate Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 5 (cinco) anos como administrador de sistemas Windows em ambientes corporativos. • Profundo entendimento dos sistemas operacionais Windows Server, incluindo as versões mais recentes. • Experiência sólida em instalação, configuração e administração de servidores Windows. • Conhecimentos avançados em Active Directory, incluindo design, implantação, administração e resolução de problemas. • Experiência em ambientes de virtualização, como VMware ou Hyper-V. • Habilidades em configuração e administração de redes Windows. • Conhecimentos avançados em segurança de sistemas Windows, incluindo firewalls, políticas de segurança, e antivírus. • Habilidades de automação usando ferramentas como PowerShell. • Capacidade de identificar e solucionar problemas complexos de sistemas Windows. • Competência em configuração e gerenciamento de GPOs para controlar configurações de segurança e políticas em ambientes Windows. • Conhecimentos em administração do Microsoft Exchange Server para ambientes de e-mail corporativo. • Conhecimentos em gestão de atualizações e patches em ambientes Windows. • Certificação MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) ou MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert).

(*) Requisito obrigatório

- 9.97. Os requisitos que exigirem formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação, deverão ser comprovados por meio da apresentação de diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação na área de Tecnologia da Informação ou nível superior em qualquer área com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação em nível de especialização ou mestrado ou doutorado, fornecido por instituição de ensino superior reconhecido pelo Ministério da Educação – MEC.
- 9.98. Os requisitos que exigirem certificação, deverão ser comprovados por meio da apresentação da certificação em nome do funcionário, de acordo com o padrão de cada fabricante/unidade certificadora.
- 9.99. Excepcionalmente, por meio de solicitação motivada da Contratada e autorização expressa do Contratante, a Contratada poderá alocar profissional que não possua todas as certificações exigidas. Nestes casos, o Contratante franqueará prazo de 60 dias para a adequação do currículo do profissional às exigências de certificação. Para que seja objeto de apreciação do Contratante, o currículo do profissional deverá estar em total acordo com as exigências de experiência acima.
- 9.100. A CONTRATADA terá prazo de 10 (dez) dias corridos, após a assinatura do contrato, para apresentar os profissionais conforme cronograma estabelecido pela CONTRATANTE.
- 9.101. Para cada profissional alocado nos serviços escopo desta contratação, a CONTRATADA deverá encaminhar documentos comprobatórios de qualificação.
- 9.102. Para viabilizar a fiscalização pela SSP/DF, as contratações e demissões ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato. Além disso, quando da substituição dos profissionais, a CONTRATADA deverá observar os requisitos de qualificação previstos para cada serviço e deverá encaminhar à SSP/DF a documentação que comprove o atendimento a tais requisitos. As solicitações atendidas por profissionais que eventualmente não possuam as qualificações exigidas, serão consideradas “não resolvidas” e permanecerão pendentes para fins de apuração do nível de serviço.
- 9.103. Nos casos em que a CONTRATANTE solicitar a substituição de profissionais, esta deverá ocorrer num prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis a contar da data de solicitação.
- 9.104. Quando da adição de um novo colaborador da CONTRATADA para prestação dos serviços, esta deve apresentar com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência. Caso a CONTRATADA não apresente as comprovações no prazo especificado, ficará vetada a prestação do serviço a qual o colaborador se apresentou para atender a demanda, não suspendendo os prazos de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- 9.105. A SSP/DF poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos mínimos especificados neste Termo de Referência.
- 9.106. Do início da execução do contrato, sempre que houver alteração do quadro de pessoal alocado na prestação dos serviços ou quando solicitado, a CONTRATADA deverá encaminhar carta de apresentação contendo os dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional dos funcionários.
- 9.107. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**
- 9.107.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, sendo a CONTRATANTE responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência aos padrões de qualidade exigidos nos serviços entregues, e a CONTRATADA responsável pela execução operacional dos serviços dentro dos níveis de serviço acordados e gestão dos recursos humanos e físicos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.
- 9.107.2. A prestação do serviço será feita com base em modelo cujo pagamento será efetuado, exclusivamente, em função da efetiva execução e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados, auferidos por métricas especializadas de acordo com as especificidades dos serviços que compõem o objeto da contratação.
- 9.107.3. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários e às atividades de sustentação do ambiente de TIC, as quais, embora não podendo ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou de necessidades imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TIC da SSP/DF, podem ser estimadas com base no histórico (Anexo VIII), ambiente e número de usuários (Anexo VII). Assim, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas, dimensionadas de forma compatível com a demanda estimada e posteriormente verificada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base no dimensionamento do serviço, e os valores efetivamente pagos calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.
- 9.107.4. SSP/DF deseja institucionalizar, pelo menos os principais processos ITIL (Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Conhecimento, Gerenciamento e Cumprimento de Requisição) no decorrer desta contratação. Assim sendo, a CONTRATADA deverá executar os serviços dentro do escopo da contratação envolvendo atividades pontuais, para atendimento de necessidades específicas, atividades rotineiras, que devem ser executadas de maneira contínua, e atividade de continuidade da construção da base de conhecimento da SSP/DF, seguindo os processos, padrões e procedimentos de gestão da ITIL v3 ou superior.
- 9.107.5. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos Níveis Mínimos de Serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados em uma base de dados fornecida pela CONTRATADA, a qual será utilizada para obter informações, dados e indicadores para a emissão de relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- 9.107.6. Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos, preferencialmente, por intermédio de Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) disponibilizada pela CONTRATANTE, e nos demais casos, por contato telefônico na Central de Serviços.
- 9.107.7. Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, a execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- 9.107.8. Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os registros correspondentes na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- 9.107.9. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas de gestão, assim como dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação definidos pela CONTRATANTE.
- 9.107.10. Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para TIC, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior.
- 9.107.11. Todos os colaboradores que vierem a prestar serviço na SSP/DF devem estar com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 9.107.12. Sobre o serviço de monitoramento da infraestrutura de TIC em NOC (Network Operations Center/Centro de Operações de Rede):
- 9.107.12.1. Caberá à CONTRATADA prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração(NOC), indicando novos ativos e parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados, com objetivo de melhorar continuamente o ambiente tecnológico da CONTRATANTE;
- 9.107.12.2. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto à detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades;
- 9.107.12.3. Quando no monitoramento, caracterizado o evento de incidente, esse deve ser registrado de forma automática na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução;
- 9.107.12.4. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos ou rotinas automatizadas;
- 9.107.12.5. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela SSP/DF, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.
- 9.107.13. A CONTRATADA deverá gerir de forma contínua e ininterrupta os recursos computacionais da CONTRATANTE, buscando sempre o uso eficiente e otimizado dos ativos de TIC. A CONTRATADA deve atuar também na melhoria contínua de TIC da CONTRATANTE, devendo:
- 9.107.13.1. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa, seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;
- 9.107.13.2. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas, visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções;
- 9.107.13.3. Avaliar e recomendar à CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

Sustentabilidade

- 9.108. Em atenção à Lei nº 4.770/2012 serão exigidos neste certame a aplicação de critérios de sustentabilidade ambiental;

- 9.109. Em relação ao Fabricante, ao produtor ou ao fornecedor, conforme art. 1º, inc. I, da Lei nº 4.770/2012;
- 9.110. A CONTRATADA deverá aplicar como critérios de sustentabilidade ambiental para a execução do contrato:
- 9.110.1. A adoção de processos de extração, fabricação e utilização de produtos e matérias-primas de forma ambientalmente sustentável;
- 9.110.2. A deposição e o tratamento adequados de dejetos e resíduos da indústria, comércio ou construção civil, bem como da água utilizada;
- 9.110.3. A utilização de matéria-prima renovável, reciclável, biodegradável e atóxica;
- 9.110.4. A utilização de tecnologia e material que reduzam o impacto ambiental;
- 9.110.5. A logística reversa.
- 9.111. Em relação ao FORNECEDOR, conforme art. 2º, inc. I, da Lei nº 4.770/2012; a CONTRATADA deverá aplicar como critérios de sustentabilidade ambiental para a execução do contrato:
- 9.111.1. A recepção de bens, embalagens, recipientes ou equipamentos inservíveis e não reaproveitáveis por essa Administração pública;
- 9.111.2. A comprovação de que adota práticas de desfazimento sustentável, reciclagem dos bens inservíveis e processos de reutilização.
- 9.112. Conforme art. 7º, incisos I a VIII, da Lei nº 4.770/2012; a CONTRATADA deverá fornecer bens que, no todo ou em parte:
- 9.112.1. Sejam constituídos por material reciclado, atóxico e biodegradável, na forma das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;
- 9.112.2. Ofereçam menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- 9.112.3. Não contenham substâncias perigosas acima dos padrões tecnicamente recomendados por organismos nacionais ou internacionais;
- 9.112.4. Estejam acondicionados em embalagem adequada, feita com a utilização de material reciclável, com o menor volume possível;
- 9.112.5. Funcionem com baixo consumo de energia ou de água;
- 9.112.6. Sejam potencialmente menos agressivos ao meio ambiente ou que, em sua produção, signifiquem economia no consumo de recursos naturais;
- 9.112.7. Possuam certificado emitido pelos órgãos ambientais;
- 9.112.8. Possuam certificação de procedência de produtos.
- 9.113. A comprovação dos requisitos citados acima poderá ser realizada por apresentação de declaração própria ou de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou qualquer outro meio de prova que ateste que comprove que ateste que o bem fornecido cumpre com as exigências de práticas de sustentabilidade ambiental, conforme art. 7º, Parágrafo único, da Lei Distrital nº 4.770/2012.

Subcontratação

- 9.114. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

Garantia da Contratação

- 9.115. Será exigida da CONTRATADA a apresentação, **no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do termo contratual**, de garantia em favor da CONTRATANTE, correspondente a **2% (dois por cento) do valor total do contrato**, numa das seguintes modalidades, conforme opção da CONTRATADA:
- 9.115.1. caução em dinheiro ou títulos da dívida pública federal.
- 9.115.2. seguro-garantia.
- 9.115.3. fiança bancária.
- 9.115.4. O prazo para entrega da garantia poderá ser prorrogado uma única vez, por igual período, caso necessário, desde que a justificativa fundamentada seja previamente apresentada para análise da CONTRATANTE antes de expirado o prazo inicial.
- 9.115.5. A garantia contratual na porcentagem de 2% (dois por cento) do valor do contrato, foi estabelecida, visando minimizar os riscos da inexecução contratual, sendo ato discricionário da Administração, imposto para garantir o sucesso total da contratação, conforme parágrafo único do Art. 98, da Lei nº 14.133/22.

Informações relevantes para apresentação da proposta

- 9.116. Deve-se observar os serviços constantes em cada um dos Grupos. Além disso, deve-se garantir que a empresa contratada para os serviços do Grupo 1 seja diferente daquelas que presta serviços para o Grupo 2. Isso significa que a empresa responsável pelos serviços do Grupo 1 deve acionar a empresa contratada para o Grupo 2, a fim de que esta tome as medidas necessárias para resolver o problema. Esta ação não desobriga tais empresas de cumprir com suas outras responsabilidades contratuais, incluindo, mas não se limitando a comunicação/informação aos responsáveis da SMT/SSPDF.

Do Não tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das entidades preferenciais

- 9.117. Considerando que o serviço almejado NÃO é de natureza divisível e que o estabelecimento de subcontratação compulsória para entidades preferenciais CAUSARÁ prejuízo para o conjunto do objeto deste certame; não será atendido o contido no art. 48, inciso III, da Lei Complementar nº 123/2006 c/c o art. 23, § 1º, e 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011 e art. 9º do Decreto Distrital nº 35.592/2014, deixando de ser estabelecida subcontratação compulsória para entidades preferenciais (microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais), conforme estabelecido no art. 9º, § 11, incs. II e III, do Decreto Distrital nº 35.592/2014.
- 9.118. De modo diverso, aplica-se ao certame somente o benefício do empate ficto ou do direito de preferência, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123/2006, c/c os arts. 21 e 22 da Lei Distrital nº 4.611/2011, situação em que havendo na licitação lance de Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte classificada em segundo lugar com percentual superior em até 5% (cinco por cento) do lance de Empresa de Grande Porte classificada em primeiro lugar, lhe será facultado apresentar novo lance mais vantajoso para a Administração.

10. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

10.1. Condições gerais a serem observadas

- 10.2. A(s) CONTRATADA(s) deverão prestar serviço de Central de Serviços e Sustentação de Ambiente de TIC de 1º, 2º e 3º Níveis com atendimento remoto e/ou presencial, com objetivo de sustentação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes relacionados a Sistemas Operacionais e Middleware; Sistemas Gerenciadores de Bancos de Dados; Redes de Computadores; suporte técnico a usuários e incidentes; monitoramento de serviços de TIC; execução/operação de processamentos; instalação e manutenção de equipamentos de TIC e periféricos; gerenciamento de links de dados e gestão de Segurança da Informação; projetos e execuções que envolvam novas tecnologias, serviços especializados de TIC e evoluções do parque tecnológico na Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal.

10.3. Da reunião Inicial

- 10.3.1. Após a assinatura do Contrato e a nomeação do Gestor e Fiscais do Contrato, será realizada a Reunião Inicial de alinhamento com o objetivo de nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

10.3.2. A reunião será realizada em conformidade com o previsto no inciso I do Art. 31 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, e ocorrerá em até 10(dez) dias úteis da assinatura do Contrato, podendo ser prorrogada a critério da Contratante.

10.3.3. Na Reunião Inicial a CONTRATADA deverá:

- a) Apresentar seu(s) Preposto(s) e seu(s) substituto(s), indicando no instrumento os poderes e deveres em relação à execução do objeto contratado.
- b) Apresentar o(s) Supervisor(es) Técnico(s), de acordo com as exigências de qualificação profissional.

10.3.4. A pauta desta reunião observará, pelo menos:

- a) Presença do representante legal da contratada, que apresentará o seu preposto;
- b) Entrega, por parte da Contratada, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência;
- c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato;
- d) A Carta de apresentação do Preposto deverá conter no mínimo o nome completo e CPF do funcionário da empresa designado para acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
- e) Havendo necessidade, outros assuntos de comum interesse, poderão ser tratados na Reunião Inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, assim como todas as demais intercorrências contratuais, positivas ou negativas, serão arquivadas em processo próprio para fins de manutenção do histórico de gestão do contrato.

10.4. **Acompanhamento, controle e aceite dos serviços**

10.5. Os serviços serão demandados pela CONTRATANTE à CONTRATADA mediante emissão de Ordens de Serviço, o que irá autorizar o início da prestação de cada serviço, com suas respectivas atividades, previstas neste Termo de Referência;

10.6. As atividades serão solicitadas pela SSP/DF por meio das Ordens de Serviço e só serão objeto de execução pela CONTRATADA após o encaminhamento destas autorizadas pela SSP/DF e em concordância com os padrões e processos definidos neste documento e nos procedimentos internos da SSP.

10.7. Uma vez solicitado o serviço, a CONTRATADA deverá alocar profissionais, de acordo com os perfis e serviços definidos no Termo de Referência e anexos, em tempo hábil para a consecução das atividades e condições estabelecidas na OS.

10.8. As Ordens de Serviço poderão ser abertas somente pelo Executor do Contrato ao qual caberá efetuar a aprovação da OS e recebimento do serviço descrito na OS, para efeito de pagamento.

10.9. Estas OS's podem ser para serviços rotineiros ou sob demanda, para execução em horas úteis ou fora do horário normal, conforme cláusulas deste Termo e Catálogo de Serviço.

10.10. As Ordens de Serviço deverão seguir os modelos estipulados pela SSP/DF, atentando-se para os atributos mínimos abaixo relacionados, podendo sofrer acréscimos e supressões, mediante informação prévia à CONTRATADA, em razão da readequação de processos internos da SSP/DF, mas cada OS deve possuir, pelo menos, os seguintes atributos:

- a) Nome da OS;
- b) Data e hora da abertura da OS;
- c) Objetivos gerais e específicos;
- d) Descrição dos serviços objeto da OS;
- e) Natureza das atividades, se rotineiras ou sob demanda, se horas normais ou horas não úteis, se sobreaviso ou execução;
- f) Justificativa;
- g) Métricas, restrições, premissas à execução dos serviços;
- h) Definição de tarefas inclusas e exclusas no escopo da demanda;
- i) Dimensionamento da OS;
- j) Grau de complexidade da atividade a ser executada;
- k) Prazo de execução.

10.11. A realização dos projetos solicitados pela SSP-DF já está no escopo do pagamento mensal, abrangendo atividades como migrações ou atualizações de versões de softwares ou implementações de novas features de softwares ou outros ativos serão tratadas no escopo dos serviços rotineiros, por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação.

10.12. Caso haja necessidade de provisionamento de recursos não disponíveis de imediato, a CONTRATADA terá o prazo de até 20 (vinte) dias úteis após o recebimento da Ordem de Serviço para provisionamento e alocação dos recursos requisitados para execução da demanda. Mediante solicitação motivada da CONTRATADA esse prazo poderá ser estendido por igual período, a critério da CONTRATANTE.

10.13. As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pela CONTRATANTE.

10.14. **Da propriedade intelectual**

10.14.1. A CONTRATANTE, para todos os efeitos da aplicação da Lei nº 9.609/98, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador e regulamentos correlatos, é o único proprietário de licença dos sistemas desenvolvidos, devendo a CONTRATADA, para tanto, cedê-la à CONTRATANTE, mediante cláusula contratual, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 9.610/98.

10.14.2. A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese, informações, dados, metadados, produtos/artefatos desenvolvidos e entregues em função da execução dos serviços ficando responsável juntamente com a CONTRATANTE por manter a segurança da informação durante a execução das atividades e também em período posterior ao término da execução dos produtos (período de garantia técnica).

10.14.3. É de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA a aquisição de softwares e componentes adicionais de apoio à execução dos serviços além daqueles disponibilizados pela CONTRATANTE em seu ambiente, não havendo qualquer responsabilidade reversa à CONTRATANTE concernente a custos de licenciamento, titularidade dos direitos de propriedade e outros direitos de propriedade intelectual sobre os programas.

10.14.4. Todas as bases de dados, bem como toda a documentação gerada em função da prestação dos serviços devem estar sempre atualizadas, acessíveis à CONTRATANTE em local predefinido, e a ela devem ser periodicamente entregues pela CONTRATADA, ou sempre que solicitadas.

10.15. **Requisitos de Segurança da Informação, Manutenção do Sigilo e Privacidade**

10.15.1. A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela SSP/DF a tais documentos.

10.15.2. A CONTRATADA não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento, em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da SSP/DF, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.

10.15.3. Cada profissional envolvido na atividade deverá assinar termo de responsabilidade e sigilo, comprometendo-se a não divulgar nenhum assunto tratado nas dependências da SSP/DF ou a serviço desta, salvo se expressamente autorizado, conforme ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DO SIGILO.

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

10.15.5. Serão consideradas como sigilosas, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. Abrange toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE.

10.15.6. As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto.

10.15.7. As obrigações constantes deste Termo de Referência não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros e estranhos, sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

10.15.8. A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

10.15.9. A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

10.15.10. A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

10.15.11. A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

10.16. **Volúmetria dos serviços**

10.16.1. A descrição e dimensionamento dos serviços demandados estão descritos nos anexos abaixo relacionados, bem como na Tabela 04 - Média Estimada de Serviços:

- I - ANEXO VI - Catálogo de Serviços;
- II - ANEXO VII - Requisitos da Arquitetura Tecnológica.

10.17. **Mecanismos formais de comunicação**

10.17.1. O canal de comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA(s), para os assuntos relacionados a gestão e fiscalização contratual, ocorrerá preferencialmente através da figura do Preposto, e para os assuntos relacionados a execução/coordenação técnica das atividades, ocorrerá preferencialmente através da figura do Supervisor de atendimento(Grupo 1) ou Líderes de Técnicos(Grupo 2).

10.17.2. O Preposto é o representante da CONTRATADA(s) junto à CONTRATANTE para assuntos administrativos, e o Supervisor de atendimento ou Líderes de Técnicos são os representantes da CONTRATADA(s) junto à CONTRATANTE para assuntos técnicos. Destaca-se que o Preposto e o Supervisor de atendimento ou Líderes Técnicos, não poderão participar da fila de distribuição dos chamados no papel de executor, apenas no de distribuidor. O Preposto e o Supervisor de atendimento e/ou seus respectivos substitutos poderão ser contatados mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra à CONTRATANTE. A comunicação entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA se dará preferencialmente por meio escrito, sempre que se entender necessário o registro de ocorrência relacionada com a execução do contrato.

10.17.3. Seguem abaixo as formas de comunicação previstas:

Tabela 17 - Formas de Comunicação Previstas

TIPO DE DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE	CONTRATADA	Sempre que necessário
Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM)	Resoluções de problemas técnicos	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Atas de reunião	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário
Qualquer documento no SEI	Informações diversas	CONTRATANTE /CONTRATADA	CONTRATANTE /CONTRATADA	Sempre que necessário

10.17.4. A presente contratação prevê o acompanhamento diário da prestação de serviços. Essa abordagem tem o propósito de antecipar riscos, reduzindo a possibilidade de entregas rejeitadas.

10.17.5. Além do acompanhamento diário, a presente contratação prevê reuniões entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para planejamento de ações futuras, conforme periodicidade a ser definida pela CONTRATANTE.

10.17.6. A contratação prevê ainda a realização de reuniões extraordinárias entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, as quais, diferente das reuniões de acompanhamento e planejamento, poderão ocorrer a qualquer tempo, sem periodicidade preestabelecida, desde que convocadas pelo Fiscal Técnico ou executor do contrato com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas. Poderá ser pauta das reuniões extraordinárias qualquer tema que, por especialização técnica ou pela urgência no tratamento do tema, não possa aguardar ser incluído na pauta das reuniões ordinárias.

10.17.7. Nas reuniões os seguintes pontos podem ser tratados, entre outros:

- a) Avaliação dos indicadores de nível de serviço aferidos no período e ações corretivas, caso necessário;
- b) Avaliação da efetividade de medidas corretivas definidas em reuniões anteriores;
- c) Planejamento estimativo de volume de demandas para os próximos períodos;

- d) Acompanhamento do andamento dos projetos em curso com análise de risco;
- e) Avaliação de profissionais da CONTRATADA.

10.17.8. Cabe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE

10.17.9. Ao término da reunião, a CONTRATADA elaborará ata específica com o registro dos principais assuntos tratados, as decisões tomadas e as notificações realizadas. A ata deve ser assinada pelos presentes e juntada aos autos do processo de fiscalização do contrato.

11. MODELO DE EXECUÇÃO

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

11.1.1. **Impacto:** o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.

11.1.2. **Urgência:** a urgência é determinada pela necessidade da CONTRATANTE de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TIC distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.

11.1.3. **Prioridade:** a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições, incidentes e problemas devem ser atendidos e resolvidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.

Tabela 18 - Critérios para definição do Impacto das solicitações

IMPACTO	FATOS DETERMINANTES
Altíssimo	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE; • Qualquer incidente relativo à indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado de sistemas ou recursos críticos ou sensíveis; • Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa os serviços de TIC prestados à população.
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização; • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Elevado	<ul style="list-style-type: none"> • A falha impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário); • O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	<ul style="list-style-type: none"> • A falha afeta o trabalho diário de um ou mais usuários; • O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão; • Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação; • O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência; • A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário; • A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 19 - Critérios para definição da Urgência das solicitações

URGÊNCIA	FATOS DETERMINANTES
Crítica	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente; • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo; • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP; • O sistema ou recurso é crítico ou sensível.
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. • O sistema ou recurso é essencial.
Média	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível.

Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata; • O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i>.
-------	--

11.1.4. Os critérios definidos nas Tabelas 19 e 20 são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 20. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Tabela 20 - Matriz de definição da Prioridade no atendimento, em função do Impacto e da Urgência

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

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

11.1.5. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) deverá estar configurada para definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) definidos para esta contratação.

11.1.6. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de impacto e urgência, seguindo as diretrizes estabelecidas.

11.1.7. O "ANEXO VI - Catálogo de Serviços" vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

11.1.8. Os sistemas e recursos de TIC, conforme "ANEXO VII - Requisitos da Arquitetura Tecnológica" a serem suportados pela CONTRATADA, estão no presente Termo de Referência, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações é definida a prioridade de cada atendimento.

11.1.9. As classificações de impacto e urgência poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no Catálogo de Serviços de TIC ou na relação de Sistemas e Recursos de TIC, de acordo com a necessidade da CONTRATANTE. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o impacto e a urgência definidos como baixos, e deverá ser definida na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) uma data para sua execução conforme regra deste TR. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, as requisições classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 50% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições do período mensal.

11.1.10. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 60% (sessenta por cento) das solicitações de incidentes e requisições em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

11.1.11. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, realizada através de ferramenta própria de requisição de serviço e gestão de TIC, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente do atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota.

11.1.12. O Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI) é o tempo máximo para a resolução de um incidente e o Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR) é o tempo máximo para a resolução de uma requisição, contado do momento do registro do chamado até o encerramento no sistema.

11.1.13. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMSI e do TMSR.

11.1.14. O Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP) é o tempo acordado com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA, não haverá indicador para medir o desempenho da CONTRATADA para requisições planejadas. O controle dessas requisições será realizado por meio dos Termos de Serviços.

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

11.1.16. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na abaixo, desde que a solução da requisição ou tratamento do incidente dependa exclusivamente da CONTRATADA:

Tabela 21 - Prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

Prioridade	Termo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução de Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 05 minutos	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 10 minutos	Em até 2h	Em até 3h	De acordo com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
3	Em até 15 minutos	Em até 4h	Em até 12h	De acordo com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA

4	Em até 15 minutos	Em até 8h	Em até 16h	De acordo com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
5	Em até 15 minutos	Em até 24h	Em até 48h	De acordo com o cronograma proposto pela CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA

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

11.3. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.

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

11.5. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ou cargo estratégico ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 30 (trinta) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como VIP, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como críticos, não importando a natureza do serviço afetado.

11.6. Visando atender ao padrão de qualidade dos serviços exigidos pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

11.6.1. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

11.6.2. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;

11.6.3. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, de forma fundamentada, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas;

11.6.4. Executar fielmente o objeto contratado de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da CONTRATANTE, observando sempre os critérios de qualidade.

11.7. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de portal de autoatendimento web, ou ainda por correio eletrônico ou por programação do sistema telefônico, ou outro meio, em comum acordo com a CONTRATANTE. As respostas deverão ser enviadas à base de dados da CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação para a geração de relatórios e dashboards.

11.8. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (um) - pouco satisfeito - e 5 (cinco) - muito satisfeito. As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e a CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

11.9. Ainda, objetivando atender ao padrão de qualidade dos serviços e produtos entregues, a CONTRATADA deverá:

11.9.1. Efetuar adequação das instalações e procedimentos realizados quanto à eficiência, eficácia, ocorrência de reincidência, segurança, conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis;

11.9.2. Adequar a redação de documentos e relatórios quanto à clareza, objetividade, detalhamento técnico e conformidade com as boas práticas e normas aplicáveis.

11.10. Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a readequação dos mesmos no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

11.11. Serão pagos à CONTRATADA os serviços efetivamente prestados, considerando-se o atendimento aos requisitos de disponibilidade e os Níveis Mínimos de Serviço exigidos para esta contratação. Do valor total mensal dos serviços prestados, a CONTRATANTE descontará valor referente aos redutores de pagamento para se chegar ao valor total mensal que deverá constar na nota fiscal emitida pela CONTRATADA. Serão pagos os serviços prestados mediante pareceres favoráveis da equipe de fiscalização do contrato, e também mediante a apresentação dos documentos comprobatórios de conformidade comercial, fiscal e trabalhista apresentados mensalmente pela CONTRATADA.

11.12. **Dos chamados escalados de incidentes para problemas**

11.12.1. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TIC ou uma redução da qualidade de um serviço de TIC, já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.

11.12.2. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pela CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.

11.12.3. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da **Tabela 21 - Prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições**.

11.12.4. Nos chamados escalados de Incidente para Problema incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço nos itens indicados como TRS (**Tabela 25 - Termos de Serviço a serem Observados Pela Contratada e Ajustes Aplicáveis**).

11.13. **Das requisições planejadas**

11.13.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo para iniciar o atendimento superior a 24 (vinte quatro) horas e será iniciada com abertura de uma Ordem de Serviço. A CONTRATANTE poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

11.13.2. Quando a CONTRATANTE demandar a execução de Requisições Planejadas, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades com a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança.

11.13.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pela CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor alterações quando julgar necessário.

11.13.4. Não fazem parte do escopo das Requisições Planejadas a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas áreas especializadas, que não dependem de um planejamento prévio.

11.13.5. As Requisições Planejadas tem por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da CONTRATANTE, que podem ser caracterizadas por ajustes no ambiente, excetuando-se manutenções que envolvam vários perfis de especialização como Banco de Dados, DevOps, Publicação Web, manutenção dos procedimentos de trabalho da CONTRATANTE, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

11.13.6. As Requisições Planejadas devem estar em conformidade com as práticas da biblioteca ITIL v3 ou versão superior.

11.13.7. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (**Tabela 25 - Termos de Serviço a serem Observados Pela Contratada e Ajustes Aplicáveis**).

11.13.8. Ao final da execução das Requisições Planejadas pela CONTRATADA, esta deverá realizar a atualização no Configuration Management Data Base (CMDB) dos Itens de Configuração (ICs) modificados ou incluídos, bem como atualizar a relação entre os ICs, caso a mudança venha a afetá-los. A não atualização do CMDB pela CONTRATADA implicará em falta e ensejará a aplicação das penalidades previstas.

11.13.9. A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos serviços gerados antes de sua entrega, cabendo à CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos.

11.13.10. Mesmo uma demanda de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pela CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova demanda de serviço, para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova demanda de serviço.

11.13.11. A CONTRATADA, para toda demanda de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões da CONTRATANTE ou por ela indicados.

11.13.12. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos Níveis Mínimos de Serviço dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

11.13.13. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da CONTRATANTE mensalmente no relatório mensal de execução de Requisições Planejadas, ou sempre que necessário, visando a adoção das melhores tecnologias disponíveis no mercado. Sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação da CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, a CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que a CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

11.13.14. A execução financeira das Demandas de Serviço faz parte da Contratação de Preço Fixo, a qual é paga mensalmente à CONTRATADA e serão utilizadas no controle das entregas para avaliação de possíveis glosas e sanções contratuais.

12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

12.1. A contraprestação mensal será por Preço Fixo, sendo que a prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.

12.2. O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{Contraprestação Mensal} = \text{Valor mensal} - \text{Ajuste Nível de Serviço}$$

ONDE:

- **Contraprestação Mensal:** Valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- **Valor mensal:** Valor mensal estabelecido em contrato.
- **Ajuste Nível de Serviço:** Percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço, indicadores de desempenho mínimos e infração de termos de serviço.

12.3. Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.

12.4. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas.

12.5. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos na tabela de Atividades presente no Anexo VI - Catálogo de Serviços, deste Termo de Referência, onde estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

12.6. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos Níveis Mínimos de Serviço e, caso não obedecerem, serão aplicados os descontos correspondentes correspondentes, que estão definidas neste Termo de Referência.

12.7. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM).

12.8. Nível Mínimo de Serviço (NMS)

12.8.1. Foram estabelecidos Níveis Mínimos de Serviço para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública, ou seja, os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

12.8.2. Para apuração e comprovação da prestação do serviço a CONTRATADA deverá entregar os relatórios de evidências, devidamente detalhados, de cada um dos níveis de serviços com seus respectivos índices, ocorrências e métricas previstas.

12.8.3. O atendimento às solicitações de serviço será controlado e mensurado por indicadores extraídos diretamente da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), para efeito de acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

12.8.4. A avaliação de especificações funcionais e qualidade dos serviços através dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos são critérios claros, objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar fatores relacionados com os serviços contratados, tais como qualidade, desempenho, disponibilidade, custos, abrangência e segurança.

12.8.5. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os descontos.

12.8.6. Conforme previsto no Acórdão 717/2010 - Plenário TCU, será possível alterar ou renegociar os níveis de serviços, desde que essa alteração ou renegociação:

- Esteja prevista no edital e no contrato;
- Seja tecnicamente justificada;
- Não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além do limite de 25% (vinte e cinco por cento) permitido pelo art. 125, da Lei nº 14.133/2021.
- Não configure descaracterização do objeto licitado.

12.8.7. Segue abaixo a tabela de Indicadores de Nível Mínimo de Serviço a ser seguida pela CONTRATADA:

Tabela 22 - Níveis Mínimos de Serviço

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de Satisfação do Usuário (apurção Mensal)	O Índice de Satisfação dos Usuários(ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários conforme fórmula abaixo: $\text{ISU} = \frac{\sum \text{NA}}{\sum \text{CFM}}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários;	PONTOS	Maior ou igual a 4(quatro pontos)(oitenta por cento)

		<p>ΣNA: Total das Notas de Avaliação; ΣCFM : Total de Chamados Fechados no Mês. OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 4 (quatro).</p>		
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo(apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições (Tabela 21) divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes no Prazo(apuração Mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do Incidente (TMSI) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições (Tabela 21), divididas pelo número total de requisições vezes 100(cem).	% (Percentual)	Maior ou igual a 90%(noventa por cento)
INS4	Índice de Tempo Máximo para Solução de Requisições no Prazo(apuração mensal)	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução da Requisição (TMSR) é igual ou inferior aos tempos indicados na tabela de prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições (Tabela 21), divididas pelo número total de requisições, vezes 100 (cem).	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% (noventa por cento)
INS5	Índice de reabertura de chamado (apuração mensal)	<p>O Índice de Reabertura do Chamado (IRC) contabiliza o percentual de eventos de reabertura de chamados quando o usuário dos serviços de TIC não tiver sua solicitação ou incidente atendidos a contento. O índice tem por objetivo fazer com que a CONTRATADA execute os serviços com qualidade, evitando assim que os chamados sejam finalizados com a execução incorreta ou incompleta, apenas com objetivo de cumprir o prazo do INS2, INS3 e INS4.</p> <p style="text-align: center;">IRC = [(TC - ERC) / TC] x 100</p> <p>Onde: IRC: Índice percentual de Reabertura de Chamados; TC: Total de chamados concluídos no mês de referência; ERC: Total de eventos de reabertura ocorridos no conjunto de chamados concluídos no mês de referência.</p>	% (Percentual)	Maior ou igual a 95% (noventa e oito por cento)
INS6	Índice de atraso na Entrega de Projetos(apuração após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo da OS pelo Fiscal Técnico)	<p>O Índice de Atraso na Entrega de Projetos (IAEP), demonstra o cumprimento dos prazos acordados para as Ordens de Serviço(OS) relativas a demandas específicas e de projetos. O objetivo é garantir que a CONTRATADA execute as demandas e entregue os produtos dos projetos nos prazos acordados. Para fins de cálculo do NMS, a conclusão da OS será o momento da entrega para fiscalização, que corresponde à emissão do Termo de Recebimento Provisório(TRP). Nesse momento, a contagem do prazo de execução será interrompida. Caso a fiscalização resulte em recusa e couber correção aos serviços executados, o prazo de conclusão da Ordem de Serviço voltará a contar a partir da interrupção.</p> <p style="text-align: center;">DEA = DF - DI</p> <p>Onde: DEA: Dias úteis de Efetivo Atraso; DF: Dia final da execução; DI: Dia inicial da execução. IAEP = (DEA / PRAZO) * 100</p> <p>Onde: PRAZO: Prazo acordado em dias úteis para execução do projeto; IAEP: percentual de atraso na entrega do projeto</p>	% (Percentual)	Menor que 10% (dez por cento)

12.9. Níveis Mínimos de Desempenho

12.9.1. Paralelamente aos atendimentos previstos no Catálogo de Serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE.

12.9.2. Esses sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de Níveis Mínimos de desempenho.

12.9.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:

12.9.4. Serviços Críticos: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados para a sociedade ou para o público interno com impacto alto ou altíssimo.

12.9.5. Serviços Essenciais: Sustentação de sistemas, serviços e recursos disponibilizados ao público interno ou para a sociedade, com impacto médio ou baixo.

12.9.6. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. Os Níveis Mínimos de desempenho para cada serviço será calculado em função da disponibilidade do serviço ou recurso de TIC para o usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.).

12.9.7. Caso os valores dos Níveis Mínimos de desempenho não atinjam os valores mínimos da **Tabela 22 - Níveis Mínimos de Serviço**. Na **Tabela 23 - Níveis Mínimos de Desempenho**, serão aplicados os descontos correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC, de acordo com a tabela a seguir:

Tabela 23 - Níveis Mínimos de Desempenho

SIGLA	INDICADOR	FÓRMULA DO CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND 1	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas, Serviços e Recursos de urgência alta*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9 % (noventa e nove, nove por cento)
IND 2	Índice de Disponibilidade da Sustentação de Sistemas e Recursos de urgência média e baixa*	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes 100 (cem).	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7 % (noventa e nove, sete por cento)

* Excluem-se do tempo de disponibilidade as respectivas janelas de manutenção previamente programadas e a necessidade de envolvimento de fornecedor externo ou que envolva atividade projetizada.

12.9.8. A mensuração de Níveis Mínimos de Serviço e de desempenho é um critério claro e objetivo estabelecido pela CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os Níveis Mínimos de Serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.

12.9.9. O cálculo dos indicadores de Nível Mínimo de Serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

12.9.9.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando as 24 (vinte e quatro) horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

12.9.9.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da CONTRATANTE;

12.9.9.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida, sem prejuízo da abertura de processo administrativo para aplicação de penalidades;

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

12.9.9.5. As indisponibilidades programadas por Requisições Planejadas autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;

12.9.9.6. Nos casos em que o chamado não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;

12.9.9.7. Em relação ao indicador INS3, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery);

12.9.9.8. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 e IND2), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa;

12.9.9.9. Nos casos em que os índices não forem atingidos, a CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;

12.9.9.10. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "alto" ou "altíssimo", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;

12.9.9.11. Caso sejam ativados novos sistemas, serviços ou recursos de TIC cuja classificação tenha urgência considerada "alta" ou "crítica", a CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

12.9.10. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na tabela de Critérios para Ajustes do Pagamento (Tabela 24), que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos.

12.9.11. A cada 5 (cinco) pontos acumulados será descontado 0,5% (meio por cento) do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% (trinta por cento) do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

12.10. Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA

12.10.1. Seguem na tabela abaixo os critérios para ajustes do pagamento da CONTRATADA baseado nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviço e nos Indicadores de Nível Mínimo de Desempenho:

Tabela 24 - Critérios para Ajustes do Pagamento

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL

INS1	5 (cinco) pontos a cada 0,2 (dois décimos) ponto fora da meta
INS2	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS3	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS4	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta para cada nível de prioridade
INS5	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INS6	5 (cinco) pontos a cada 1% (um por cento) fora da meta
INDICADOR DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
IND2	10 (dez) pontos a cada 0,1% (um décimo por cento) fora da meta
Redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido.	

12.10.2. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com item 10.67. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item 10.67 e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na tabela de Critérios para Ajuste do Pagamento (**Tabela 24 - Critérios para Ajustes do Pagamento**).

12.10.3. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pela CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão 717/2010- TCU Plenário).

12.10.4. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução, conforme item 10.67, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais e estão incluídas no limite máximo de 30% (trinta por cento) do pagamento mensal à CONTRATADA. Os Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e suas respectivas penalizações estão descritas na tabela abaixo:

Tabela 25 - Termos de Serviço a serem Observados Pela Contratada e Ajustes Aplicáveis

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS3	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metras de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100 (cem) pontos
TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5 (cinco) pontos
TRS6	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos <i>racks</i> de equipamentos e <i>patch panels</i> , ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do <i>datacenter</i> e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras de dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TIC, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30 (trinta) pontos
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contra medidas necessárias.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos

TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e <i>patches</i> de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS17	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3 (três) pontos
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS19	Deixar de documentar, manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a equipe de apoio a governança de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TIC	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TIC, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20 (vinte) pontos
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS26	Deixar de realizar a avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta, quando se tratar de Requisições Planejadas.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TIC do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 24 horas após a notificação formal.	Por ocorrência	10 pontos por dia incompleto que exceder as 24 horas
TRS30	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS31	Deixar de implantar durante o PAO as Ferramentas (descritas nas seções 20.8) com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100 (cem) pontos
TRS32	Deixar de apresentar no prazo definido por este Termo de Referência as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA.	Por mês incompleto de atraso	10 (dez) pontos
TRS33	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS34	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100 (cem) pontos
TRS35	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200 (duzentos) pontos
TRS36	Deixar de executar as Requisições Planejadas no Tempo Máximo para Solução definido pela CONTRATANTE na Demanda de Serviço ou outra metodologia definida pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	10 (dez) pontos
TRS37	Deixar de apresentar à CONTRANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS38	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS39	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50 (cinquenta) pontos
TRS40	Realizar cancelamento de chamado na Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS41	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS42	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de prazo máximo para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições (Tabela 21).	Por ocorrência	5 (cinco) pontos
TRS43	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	1 (um) ponto

12.10.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal onde prevê uma redução de 0,5% (meio por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 5 (cinco) pontos acumulados no período de faturamento, limitado a 30% (trinta por cento) do valor total devido no mês da ocorrência:

$$\text{Ajuste Nível de Serviço} = \left[\frac{\left(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Serviço} \right) + \left(\sum \text{Pontos do Indicador de Nível de Desempenho} \right) + \left(\sum \text{Pontos do Termo de Serviço} \right)}{10} \right]$$

Onde:

Ajuste do Nível de Serviço: o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.

Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho: soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.

Somatório Pontos do Termo de Serviço: soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço.

12.10.6. A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas da CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que a CONTRATANTE venha a adotar.

12.10.7. As solicitações expressas pela CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que a CONTRATANTE venha a adotar.

12.10.8. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal.

12.10.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence.

12.10.10. A reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, resultará na multa compensatória prevista na cláusula de sanção:

I - 10% (dez por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos;

II - 15% (quinze por cento) sobre o valor mensal do contrato por reincidência, por 3 (três) meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço, desempenho e termos de serviços inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos.

12.11. **Relatório Mensal de Atividades**

12.11.1. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente por escrito o Relatório Mensal de Atividades, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

12.11.1.1. Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;

12.11.1.2. Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC;

12.11.1.3. Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;

12.11.1.4. Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC;

12.11.1.5. Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas;

12.11.1.6. Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC;

12.11.1.7. Relatório mensal de sistemas e recursos de TIC;

12.11.2. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na tabela abaixo:

Tabela 26 - Informações do Relatório Mensal de Atividades

Relatório	Informações Obrigatórias
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho	<ul style="list-style-type: none"> Período de faturamento mensal; Indicadores de nível de serviço e de desempenho (usar a descrição dos INS, IND e TRS neste documento).
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE; Tempo Médio entre Falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais, de acordo com a determinação da CONTRATANTE.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal	<ul style="list-style-type: none"> Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração; Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (segundo ou terceiro nível); Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas áreas especializadas no período, para cada área especializada; Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos Níveis Mínimos de Serviço no período; Relação de incidentes e requisições reabertos.

Relatório mensal de ocorrências e não- conformidades no ambiente de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada área especializada no período; • Sugestões de cada área especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório mensal de execução de Requisições Planejadas	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração; • Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do parque de ativos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todas as categorias do parque de ativos de TIC por fabricante e modelo/versão.
Relatório mensal de Sistemas e Recursos de TIC	<ul style="list-style-type: none"> • Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria

12.11.3. A CONTRATANTE, a seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço e desempenho em dashboards dinâmicos para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à CONTRATADA ainda durante o período de execução mensal. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos (INS, IND, TRS). Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM), pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada, podendo a construção do dashboard ser realizada através de mecanismos intrínsecos das próprias ferramentas ou por ferramenta específica de Business Intelligence, a critério da CONTRATANTE.

12.12. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual da CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e aplicação de penalidades.

12.12.1. Recomenda-se que o relatório de Mensal de Atividades e Níveis de Serviços contenha, sempre que apropriado:

12.12.1.1. Análise crítica de requisições e incidentes reabertos;

12.12.1.2. Sugestões de melhorias administrativas e gerenciais para o próximo período;

12.12.1.3. Informações sobre a execução dos serviços, apresentando gráficos, estatísticas e informações dos sistemas aplicativos e do ambiente computacional e de seus recursos;

12.12.1.4. Relatório de capacidade contendo utilização do hardware dos servidores e sistema de armazenamento de dados, com projeção de uso em período a ser definido pela CONTRATANTE;

12.12.1.5. Quantidade de alertas por ativo monitorado;

12.12.1.6. Demais informações relevantes para as atividades demandadas nas Ordens de Serviços e chamados técnicos, como uso da banda de acesso internet, infecções por vírus, erros operacionais ou qualquer outra informação solicitada pela CONTRATANTE;

12.12.2. A seu critério, a CONTRATANTE realizará auditoria nas ferramentas utilizadas, sem que, para isso, haja ônus adicional para a mesma;

12.13. As glosas serão calculadas de acordo com metodologia estabelecida neste Termo.

12.14. O Executor do contrato, com base no Relatório Mensal de Atividades aprovado pelo Fiscal do contrato e na resposta da CONTRATADA acerca das exceções observadas no mês anterior, atestará a execução dos serviços em um período máximo total de 3 dias úteis.

12.15. Com base no valor inconteste aprovado, o Preposto da CONTRATADA encaminhará Nota Fiscal/ Fatura referente aos serviços prestados no período.

12.15.1. Para que a CONTRATANTE tenha segurança da continuidade do serviço prestado, é necessário que a empresa CONTRATADA emita relatórios de gestão de pessoas que sirvam como indicadores de que o dimensionamento, adequação, competências, desempenho e capacitação de seus colaboradores estão sendo controlados (quantitativa e qualitativamente) e administrados visando o amadurecimento da força de trabalho conforme a realidade institucional da CONTRATANTE;

12.15.2. O Relatório de Gestão de Pessoas deve ser elaborado mensalmente, enviado juntamente com o Relatório Mensal de Atividades e Níveis de Serviços e conter minimamente:

12.15.2.1. Informações profissionais: treinamentos e aperfeiçoamentos, áreas de conhecimento; certificações com indicador de validade do certificado, cargo, processos executados, histórico de movimentações, afastamentos e licenças;

12.15.2.2. Resultado individual: Indicadores de desempenho individual baseado nas avaliações de competências periódicas para medir a performance do prestador de serviço *versus* níveis de serviços acordados.

12.15.2.3. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados do Relatório de Níveis de Serviços ou do Relatório de Gestão de Pessoas, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão suspensão dos pagamentos, sanções e aplicação de penalidades, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

12.16. Do Pagamento

12.16.1. Há previsão orçamentária para a realização da despesa, a qual correrá à conta de recursos específicos;

12.16.2. A Coordenação de Orçamento, Finanças, Contratos, Convênios e Fundos, da Subsecretaria de Administração Geral, indicará o Programa de Trabalho, a Fonte, a Natureza de Despesa, o código de subatividade e demais informações atinentes à classificação orçamentária das despesas decorrentes;

12.16.3. Para efeito de pagamento, a Contratada deverá apresentar os documentos abaixo relacionados, caso não estejam regularizados no SICAF:

12.16.4. Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Relativos todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União e créditos tributários relativos, expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), conforme Portaria Conjunta RFB-PGFN nº 1.751/2014, alterada pela Portaria Conjunta RFB-PGFN nº 3.193/2017;

12.16.5. Certificado de Regularidade do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, fornecido pela CEF – Caixa Econômica Federal, devidamente atualizado (Lei nº 8.036/1990);

12.16.6. Certidão Negativa ou Positiva com Efeito de Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), em plena validade e expedida pelo Tribunal Superior do Trabalho, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

12.16.7. A Contratada deverá apresentar a Certidão Negativa ou Positiva, com Efeito de Negativa, que comprove a Regularidade junto à Fazenda do Distrito Federal.

12.16.8. O pagamento decorrente da contratação deverá ser efetuado em até 30 (trinta) dias, contados a partir da data de apresentação da Nota Fiscal, devidamente atestada pelo executor do contrato, desde que o documento de cobrança esteja em condições de liquidação e pagamento, mediante crédito em conta corrente em nome da contratada, seguindo as disposições contidas nas Normas de Planejamento, Orçamento, Finanças, Patrimônio e Contabilidade do Distrito Federal;

12.16.9. Passados 30 (trinta) dias sem o devido pagamento por parte da Administração, a parcela devida será atualizada monetariamente, desde o vencimento da obrigação até a data do efetivo pagamento, de acordo com a variação **“pro rata tempore”**, do índice de correção previsto para esta contratação.

12.16.10. Nenhum pagamento será efetuado à contratada enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação que lhe for imposta em virtude de penalidade ou inadimplência;

12.16.11. O atraso do pagamento, em virtude de penalidade e/ou inadimplência da Contratada, não gerará direito de reajuste de preços ou de correção monetária;

- 12.16.12. Caso haja multa por inadimplemento contratual, será adotado o seguinte procedimento:
- 12.16.13. Se o valor da multa for superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá o contratado por sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela Administração, ou ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente;
- 12.16.14. A multa será formalizada por simples apostilamento contratual, na forma prevista nos arts. 124 e 136, da Lei nº 14.133/2021, e será executada após regular processo administrativo, oferecido à contratada o direito de Defesa Prévia, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, a contar do recebimento da notificação, nos termos do § 8º do art. 156, da Lei nº 14.133/2021;
- 12.16.15. Para as empresas com sede ou domicílio no Distrito Federal, com créditos de valores iguais ou superiores a R\$5.000,00 (cinco mil reais), os pagamentos serão feitos exclusivamente, mediante crédito em conta corrente, em nome do beneficiário junto ao Banco de Brasília S/A – BRB. Para tanto deverão apresentar o número da conta corrente e agência onde deseja receber seus créditos, de acordo com o Decreto nº 32.767/2011, publicado no DODF nº 35, de 18/02/2011.
- 12.16.16. A regra definida no Decreto nº 32.767/2011, não se aplica:
- 12.16.17. aos pagamentos a empresas vinculadas ou supervisionadas pela Administração Pública Federal;
- 12.16.18. aos pagamentos efetuados à conta de recursos originados de acordos, convênios ou contratos que, em virtude de legislação própria, só possam ser movimentados em instituições bancárias indicadas nos respectivos documentos; e
- 12.16.19. aos pagamentos a empresas de outros Estados da federação que não mantenham filiais e/ ou representações no DF e que venceram processo licitatório no âmbito deste ente federado. (Art. 6º c/c 7º do Decreto distrital nº 32.767/2011).
- 12.16.20. Por ocasião do pagamento será feita a retenção do Imposto de Renda incidente sobre os serviços prestados, conforme estabelece a Portaria nº 247/2019 - Secretaria de Estado de Economia do Distrito Federal (SEEC/DF).

Do Reajuste Contratual

- 12.16.21. Em caso de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária será adotado o índice previsto no art. 24 da IN 94, o Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea, nos termos do art. 269-A do Decreto distrital 44.330, de 2023, cuja anualidade será contada da data do orçamento estimado.

13. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

- 13.1. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do contrato a CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:
- 13.1.1. **Executor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente;
- 13.1.2. **Fiscal(ais) Técnico(s):** servidor(es) representante(es) da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato;
- 13.2. **Do recebimento e aceitação do objeto**
- 13.2.1. Os chamados técnicos somente serão encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada e aprovada pela Equipe de Gestão do Contrato.
- 13.2.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.
- 13.2.3. Os serviços serão recebidos provisoriamente, pelo responsável pelo acompanhamento e fiscalização do contrato, para efeito de posterior verificação de sua conformidade com as especificações constantes neste Termo de Referência e na Proposta, devendo ser elaborado relatório circunstanciado, contendo o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato e demais documentos que julgarem necessários, devendo encaminhá-los ao Executor do Contrato para recebimento definitivo.
- 13.2.4. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
- 13.2.5. A CONTRATADA fica obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto em que se verificar vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução, cabendo à fiscalização não atestara última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no recebimento provisório.
- 13.2.6. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 13.2.7. 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 Técnico do contrato, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.
- 13.2.8. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período mensal, o Fiscal Técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao Executor do Contrato.
- 13.2.9. Os serviços serão recebidos definitivamente, após análises e elaboração de relatórios pela equipe de fiscalização.
- 13.2.10. O recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, será realizado pelo Executor do Contrato.
- 13.2.11. Devem ser observados os prazos constantes da Tabela 27 - Cronograma de Recebimento. O Executor do Contrato deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 13.2.11.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso hajam irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções;
- 13.2.11.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
- 13.2.11.3. Comunicar a empresa para que emita a nota fiscal/fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.
- 13.2.12. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.
- 13.3. Será designada Comissão de Recebimento para recebimento provisório e definitivo de acordo com cronograma abaixo:

Tabela 27 - Cronograma de Recebimento

ATÉ	EVENTO	RESPONSÁVEL
D	Assinatura do contrato	SSP e Empresa CONTRATADA
D+2	Apresentação formal do Preposto da Empresa e Executor do Contrato	Empresa CONTRATADA
D+10	Fornecimento dos currículos de todos os profissionais que desenvolverão as atividades	Empresa CONTRATADA

D+12	Avaliação técnica dos profissionais da CONTRATADA e prazo para aceitação das indicações dos integrantes da equipe técnica que serão alocados para o desenvolvimento das atividades pertinentes ao objeto do contrato. Elaboração do termo circunstanciado de recebimento provisório.	SSP
D+20	Elaboração do termo circunstanciado de recebimento definitivo.	SSP
D+25	Início oficial da prestação de serviços.	Empresa CONTRATADA

13.4. Segue como Anexo V, os modelos dos termos de recebimento provisório e definitivo.

13.5. Fiscalização Técnica

13.5.1. A gestão do contrato, além de exercer as atribuições previstas no art. 33, II, da IN SGD nº 94, de 2022, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, VI);

13.5.2. Anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados. (Lei 14.133, de 2021, art. 117, §1º, e (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

13.5.3. Identificada qualquer inexistência ou irregularidade, emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, III);

13.5.4. No caso de ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas aprezadas, Comunicará o fato imediatamente à esfera superior. (Decreto nº 11.246, de 2022, art. 22, V).

14. HORÁRIO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

14.1. O horário de funcionamento do Datacenter do órgão é de 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, e a demanda estimada apresentada para execução dos serviços considerou o período útil, de segunda a sexta, no horário de 07:00 às 19:00 horas.

14.2. Não haverá remuneração adicional da SSP/DF à CONTRATADA no caso de execução de jornada de trabalho diária superior a 8 (oito) horas.

14.3. O monitoramento da infraestrutura e serviços será realizado em escala de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana).

14.4. Poderá haver necessidade de execução de serviços fora do horário estabelecido, em finais de semana e em feriados, em razão de aumento de demanda ou fato que o justifique, tais como manutenções programadas, antecipação de prazos de entrega, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, depuração de erros críticos, entre outros, sem ônus adicional para a CONTRATANTE.

14.5. Tal necessidade poderá se dar em razão de atividades que demandem alterações da estrutura instalada ou que possam gerar impacto nos serviços da CONTRATANTE e/ou de seus sistemas de negócio:

a) Se a demanda for previsível, como (lista não- exaustiva) manutenções evolutivas ou preventivas, implementação de rotinas que necessitem de paralisação dos serviços, realização de treinamentos ou troca de desktops para uma quantidade elevada de usuários, a CONTRATANTE irá envidar esforços para comunicar o fato à CONTRATADA, com antecedência, para que ela se prepare para atender uma maior demanda;

b) Se a demanda for imprevisível, para atendimento de demandas urgentes, como (lista não-exaustiva) incidentes de segurança, resolução e depuração de erros críticos em parte considerável do parque e incidentes que prejudique o funcionamento das unidades que trabalham em regime de 24 X 7 ou que funcionem durante os finais de semana, não há como comunicar a CONTRATADA com antecedência.

14.6. Em ambos os casos a CONTRATADA estará vinculada aos respectivos níveis de serviço, mesmo com a demanda excepcional.

14.7. Os custos relacionados à disponibilidade de profissionais (sobrevisto ou plantão) para a execução de atividades em horário extraordinário devem ser previstos na composição da proposta da LICITANTE. Assim, a execução de demandas fora do horário padrão de atendimento presencial não implicará em nenhuma forma de acréscimo ou majoração dos valores dos serviços, razão pela qual será improcedente a reivindicação de ônus adicionais à CONTRATANTE.

14.8. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que podem gerar impacto no funcionamento do órgão e/ou de seus sistemas de negócio deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente.

14.9. A quantidade de atividades executadas fora do horário normal não costuma exceder a 15% (quinze por cento) do quantitativo global de atividades previstas, porém este número não representa um delimitador, apenas um norteador e a CONTRATADA não pode se negar a executar estas atividades quando solicitadas.

14.10. Ressalta-se que esse quantitativo servirá apenas para subsidiar e equalizar as propostas, devendo as licitantes incluir obrigatoriamente estes custos em suas propostas de preços, ficando a forma de execução sujeita a concorrência dos critérios técnicos da CONTRATADA e da CONTRATANTE, tendo em vista o modelo de contratação dos serviços.

14.11. Os serviços deverão ser disponibilizados é 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano, conforme tabela do item abaixo:

Tabela 28 - Horário de Execução dos Serviços

FATORES DE CONSUMO OPERACIONAL	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional da SSP								
1. Central de Serviço								
1.1 Central de Serviços (exceto monitoramento e feriados)	07:00 às 19:00hs	X	X	X	X	X		
1.2 Monitoramento de Infraestrutura	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X
2. Sustentação de Ambiente de TIC								
2.1 Atendimento ao usuário - Nível 1 e 2	07:00 às 19:00hs	X	X	X	X	X		
2.2 Sustentação de Ambiente TIC - Nível 3								
2.3 Manutenção Programada	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X

2.4 Manutenção Emergencial	24 HRS	X	X	X	X	X	X	X
2.5 Melhoria contínua de serviços	07:00 às 19:00hs	X	X	X	X	X		

15. CRITÉRIOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA EXIGIDA DA LICITANTE

15.1. Para comprovação de que a empresa licitante possui capacitação técnica e experiência na execução de serviços correlatos aos do objeto deste Estudo, a empresa deverá, juntamente com a documentação de habilitação necessária, comprovar aptidão para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada, que comprove ter a empresa licitante executado ou que esteja executando serviços de características técnicas compatível ao objeto desta contratação. Os atestados deverão ser acompanhados dos respectivos contratos, e o somatório dos tempos de prestação dos serviços deverá ter duração mínima de 12 (doze) meses. A licitante deverá satisfazer as seguintes exigências:

15.2. Grupo 1 - Central de Serviços

15.2.1. A LICITANTE da Central de Serviços deverá comprovar, através de atestados, ter obrigatoriamente prestado ou estar prestando, por um ano interrupto, o seguinte serviço:

15.2.2. Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante a aptidão da licitante na implantação, customização e operação de ferramenta de Service Desk, contendo, no mínimo, o Resumo Geral de Incidentes por período, contemplando os indicadores de conclusão de atendimento em 20 minutos e de uma hora, status de atendimento, consolidação de recálculo de tempo de atendimento, customização de leitura e conformidade com a identidade do órgão;

15.2.3. Suporte técnico a parque composto por, no mínimo, 750 (setecentos e cinquenta) usuários de rede, com no mínimo 325 (trezentos e vinte e cinco) para um único ambiente de TI (será aceito o somatório de contratos simultâneos), utilizando ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC;

15.2.4. Prestação de serviços de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC baseados nas melhores práticas do modelo ITIL, preferencialmente alinhados à versão ITIL V3/superior ou de acordo com a norma ISO/IEC-20000, com execução de, no mínimo, 06 processos de gerenciamento de serviços ITIL v3 OU SUPERIOR.

15.2.5. Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove(m) a aptidão da licitante na elaboração, implantação, configuração e atualização de base de conhecimento e Catálogo de Serviços;

15.2.6. Possuir experiência comprovada na instalação, configuração, parametrização, customização, operação e manutenção de solução de gerenciamento de serviços de TIC – compatível com os requisitos especificados para a ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC (Item 20) a ser adotada na presente contratação.

15.2.7. Prestação de serviços (Implantação, configuração e customização) de Central de Serviços de TIC e Gerenciamento de Infraestrutura de TIC, processos e fluxos operacionais para gerenciamento do ciclo de vida de serviços seguindo as melhores práticas do modelo ITIL v3 ou superior, contendo minimamente os seguintes processos(práticas) customizados na ferramenta de ITSM, sendo eles:

- Cumprimento de Requisição/ Gerenciamento de requisição de serviço
- Gerenciamento de incidentes
- Gerenciamento de problemas
- Gerenciamento de Mudanças/Habilitação de Mudanças
- Gerenciamento do Conhecimento/Gestão do Conhecimento

15.2.8. Implantação, implementação, customização, configuração, sustentação e administração de ferramenta de ITSM, configurada e integrada, gerando relatórios para análise de dados e relatórios de desempenho.

15.2.9. Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas monitoramento em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.

15.3. Grupo 2 - Sustentação de Ambiente de TIC

15.3.1. Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 50% dos totais de cada tipo de ativo da SSP conforme tabela abaixo:

Tabela 29 - Ativos de Hardware

ATIVOS	TOTAL	EXIGÊNCIA DE 50%
COMPUTADORES	750	375
IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS	50	25
USUÁRIOS	1.500	750

15.3.2. Comprovar ter prestado serviços de suporte a pelo menos 6 (seis) dos seguintes tipos de ativos, equivalente a aproximadamente 50% do quantitativo total presente SSP:

Tabela 30 - Ativos de Rede

ATIVOS	TOTAL	EXIGÊNCIA DE 50%
SERVIDORES FÍSICOS	30	15
SERVIDORES VIRTUALIZADOS	200	100
STORAGES	2	1
SWITCHES	300	150
FIREWALL	5	3
LINKS (REDE WAN)	6	3

LINK DE ACESSO A INTERNET	2	1
---------------------------	---	---

- 15.3.3. Comprovar gerenciamento através de níveis de serviço, com atendimento concomitante de telessuporte remoto e presencial (níveis I e II), podendo essa comprovação estar contemplada em mais de um atestado em contratos executados simultaneamente.
- 15.3.4. Comprovar serviços de monitoramento e provimento de NOC (Network Operation Center, ou serviços de monitoramento de redes), com operação das ferramentas monitoramento em regime de 24x7 (24 horas do dia, em todos os 7 dias da semana), podendo a atuação da equipe ser limitada ao horário comercial.
- 15.3.5. A LICITANTE deverá comprovar, através de atestados, ter obrigatoriamente prestado ou estar prestando, por um ano interrupto, os seguintes serviços:
- 15.3.6. Administração e suporte de ambiente na plataforma Microsoft SQL Server versão 2012 ou superior, em solução que utilize cluster;
- 15.3.7. Administração e suporte de ambiente Microsoft Windows Server 2012 ou superior para ambientes de rede com pelo menos 1.000 estações de rede e no mínimo 5 controladores de domínio geograficamente distribuídos;
- 15.3.8. A LICITANTE deverá comprovar, através de atestados, ter prestado ou estar prestando, por um ano interrupto, ao menos 5 dos seguintes serviços:
- 15.3.9. Administração e suporte de ambiente de Tecnologia da Informação (TIC) utilizando as melhores práticas da ISO/IEC 20000 ou ITIL v3 ou superior;
- 15.3.10. Administração e suporte de ambiente de virtualização VMware vSphere versão 6.5 ou superior ;
- 15.3.11. Administração e suporte de ambiente de virtualização Vcenter Server versão 6.5 ou superior ;
- 15.3.12. Administração e suporte de ambiente de virtualização vRealize Operations versão 8 ou superior ;
- 15.3.13. Administração e suporte de ambiente Linux;
- 15.3.14. Administração e suporte de ambiente de *Backup* com pelo menos 4 servidores de mídia e 1PB de dados protegidos;
- 15.3.15. Administração e suporte de equipamentos de rede, com no mínimo 1.000 nós (estações de trabalho, hosts, elementos ativos de rede);
- 15.3.16. Administração e suporte de subsistemas de armazenamento de categoria mid-range ou high-end com pelo menos 500 TB de espaço total e com no mínimo 150 LUNs criadas, contendo cluster (s) de controladoras;
- 15.3.17. Administração e suporte de rede SAN contendo equipamentos de pelo menos um dos seguintes fabricantes: Brocade, Cisco, e composta por no mínimo: 144 portas ativas de switch e 70 Hosts com pelo menos duas placas HBA cada em configuração multipath;
- 15.4. **Para todos os GRUPOS**
- 15.5. O atestado deverá ser em língua portuguesa do Brasil, onde deverá indicar dados da entidade emissora e dos signatários do documento, além da descrição do objeto, quantidades e prazos da prestação dos serviços.
- 15.6. Estes atestados ou declarações são necessários para que as empresas comprovem a aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, conforme entendimento do TCU:
- "...o conteúdo dos atestados de capacidade técnica devem ser suficientes para garantir à Administração que o contratado terá aptidão para executar o objeto pretendido". (Acórdão 1.214/2013 – TCU)
- "Para a comprovação da capacidade técnico-operacional das licitantes, e desde que limitada, simultaneamente, às parcelas de maior relevância e valor significativo do objeto a ser contratado, é legal a exigência de comprovação da execução de quantitativos mínimos em obras ou serviços com características semelhantes, devendo essa exigência guardar proporção com a dimensão e a complexidade do objeto a ser executado." (TCU, SÚMULA 263/2011)

16. DA VISTORIA

- 16.1. As empresas licitantes poderão realizar vistoria nas instalações da SSP a qual deverá ser agendada até 01 (um) dia útil antes da data fixada para a abertura da sessão pública, com o objetivo de inteirar-se das condições e grau de dificuldades existentes, perante à SMT/SSP, por meio dos telefones (61) 3441-8771, (61) 3441-8822 no horário das 10h às 16h, ou por meio do endereço eletrônico: cinf@ssp.df.gov.br.
- 16.2. As empresas licitantes que optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação o Atestado de Vistoria Prévia, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, que será emitido pela SMT/SSP, em nome da empresa licitante, de que esta, por intermédio de seu representante, vistoriou as instalações onde serão executados os serviços objeto deste Termo de Referência, tomando conhecimento de todos os aspectos que possam influir direta e indiretamente na execução do mesmo.
- 16.3. As empresas licitantes que não optarem por realizar a vistoria deverão apresentar junto com a documentação de habilitação, a declaração de desistência de vistoria, conforme modelo que segue como ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA, devidamente assinado pelo responsável da proponente.
- 16.4. Os custos pertinentes à vistoria aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da licitante, não cabendo à SSP qualquer tipo de indenização.
- 16.5. Em nenhuma hipótese a licitante poderá alegar desconhecimento dos locais e de suas condições para elaboração da sua proposta, bem como para a execução do contrato e cumprimento das obrigações decorrentes.

17. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 17.1. Indicar o Executor do contrato conforme o Art. nº 117 da Lei nº 14.133/2021 e Decreto 32.598/10, Art. 41, inciso II e §3º;
- 17.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;
- 17.3. Comunicar ao(s) futuro(s) contratado(s) toda e qualquer ocorrência relacionada com a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência;
- 17.4. Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços objeto deste Termo de Referência;
- 17.5. Analisar e verificar se os acordos de níveis de serviço contratados foram alcançados e propor os redutores estipulados para cada caso;
- 17.6. Mensalmente, com base nas informações extraídas no sistema, aprovar o Relatório Gerencial de Serviços, para efeitos de consolidação no pagamento;
- 17.7. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório;
- 17.8. Aplicar sanções ou multas administrativas quando cabível, nos termos da lei e do contrato;
- 17.9. A CONTRATANTE não responderá por quaisquer compromissos assumidos pela CONTRATADA com terceiros, ainda que vinculados à execução do presente Contrato, bem como qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato da CONTRATADA, de seus empregados, prepostos ou subordinados;
- 17.10. Notificar a CONTRATADA, por escrito, no prazo legal, sobre quaisquer multas, penalidades, débitos de sua responsabilidade, bem como fiscalizar a execução do contrato;
- 17.11. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas as formalidades e exigências do contrato;
- 17.12. Fornecer crachá de acesso às dependências da SSP, de uso obrigatório pelos profissionais da CONTRATADA;
- 17.13. Disponibilizar ponto de rede e linha telefônica para a prestação dos serviços objeto do contrato a ser formalizado;

- 17.14. Solicitar substituição do empregado que não estiver desempenhando suas atividades a contento;
- 17.15. Permitir acesso dos profissionais da CONTRATADA às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação da SSP, conforme necessário para execução dos serviços.

18. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 18.1. Para a execução do contrato será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade.
- 18.2. Esse conceito define a SSP como responsável pela gestão do contrato e pela atesto aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, sendo a CONTRATADA responsável pelo ambiente de INFRAESTRUTURA e pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 18.3. A fim de alcançar os objetivos propostos, a CONTRATADA será responsável por:
 - 18.3.1. Comunicar por escrito às unidades da SSP, responsáveis pela fiscalização do contrato, qualquer identificação de anormalidades.
 - 18.3.2. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinente à execução dos serviços que venham porventura ser solicitados pela SSP.
 - 18.3.3. Manter atualizada a base de conhecimento da SSP conforme documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, *templates* e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.
 - 18.3.4. Realizar manutenções evolutivas dentro do escopo do SSIT, atualizando os softwares e componentes da infraestrutura sob sua responsabilidade, quanto a versões ou melhores práticas, sempre que estas sejam disponibilizadas pelos fabricantes de forma gratuita ou mediante os contratos de licenciamento adequados e do qual a SSP for titular de direitos.
 - 18.3.5. Realizar as manutenções, de forma proativa, procedendo testes prévios e evitando períodos de instabilidade ou indisponibilidade dos serviços.
 - 18.3.6. Realizar, sempre que possível e de forma programada, mediante prévia negociação entre as partes, fora do horário compreendido entre 7h e 19h de dias úteis e dentro do contexto de serviço SSITE) as manutenções que sejam identificadas como risco à disponibilidade do ambiente.
 - 18.3.7. Identificar, mediante consulta à documentação interna da SSP e entrevistas com servidores indicados pelo Executor do Contrato, os processos necessários ao cumprimento dos requisitos deste Termo de Referência.
 - 18.3.8. Refazer todos os serviços que forem entregues em desacordo com os critérios de qualidade definidos, sem acréscimos de custos e sem prejuízo de eventual aplicação de fatores de ajustes. E quando por resultado da inobservância na execução do serviço houver prejuízo à SSP ou indisponibilidade dos sistemas, aplicar-se-á as sanções previstas neste documento.
 - 18.3.9. Avaliar, diagnosticar e propor soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração de produtos, processos e procedimentos de trabalho.
 - 18.3.10. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que prestam os serviços.
 - 18.3.11. Subsidiar a SSP, quando demandado, no aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades, assim como na elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional sob sua responsabilidade, ou, ainda, na definição de projetos de melhoria do seu ambiente.
 - 18.3.12. Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões de acesso, *pen drives* e outros, de propriedade SSP, juntamente com a solicitação de descredenciamento, quando for o caso, dos seus profissionais.
 - 18.3.13. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da SSP dos novos serviços implantados ou modificados, assim como elaborar documentação técnica atualizada, inserindo essa última na base de conhecimento. Manter registro dos serviços de movimentação, adição, remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral, sob sua responsabilidade, efetuando todo o controle do processo, desde a solicitação até o completo atendimento.
 - 18.3.14. Implantar as TORRES definidas no presente documento, conforme demandado pela SSP. A simples previsão de uma TORRE no presente documento, não deve ser entendido pela CONTRATADA, como um compromisso vinculante da SSP para implantação.
 - 18.3.15. Desmobilizar, sempre que solicitado, no prazo máximo de 60 dias, qualquer TORRE que a SSP demandar, cessando, após a desmobilização, a cobrança dos serviços originalmente previstos e prestados na TORRE.
- 18.4. Adicionalmente, a CONTRATADA deverá:
 - 18.4.1. Participar de Reunião de Alinhamento de Expectativas Contratuais com a equipe de técnicos da SSP, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, preferencialmente na data de apresentação do preposto, conforme cronograma de recebimento;
 - 18.4.2. Formalizar a indicação de Preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato, acessível, presencialmente ou remotamente, a qualquer hora. No caso de haver profissional da Contratada prestando serviço para a SSP em horários não úteis, também deverá ser designado Preposto, que poderá ser acionado, ainda que remotamente, para receber determinações ou tratar questões, INCIDENTES e problemas que sejam inadiáveis, a critério da SSP. Sempre que houver mudanças, esses representantes administrativos deverão ter as suas indicações formalizadas junto a SSP. O substituto eventual atuará somente na ausência do Preposto titular.
 - 18.4.3. Disponibilizar números de celular e escala do(s) profissional(ais) que responderão pelo papel de Preposto, para exercer as atividades realizadas fora do horário de expediente da SSP;
 - 18.4.4. Substituir os profissionais prontamente em caso de ausência qualquer destes, seja por motivo de férias ou qualquer outro motivo, observando a qualificação técnica comprovada, exigida neste documento;
 - 18.4.5. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá confeccionado pela empresa, portado em local visível, quando em trabalho nas dependências da SSP;
 - 18.4.6. Devolver à SSP o crachá individual de acesso quando do desligamento do profissional ou do término do contrato, e, ainda, ressarcir a SSP por eventuais extravios ou danos;
 - 18.4.7. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para SSP, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados;
 - 18.4.8. Manter documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados à execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à SSP, sempre que solicitada;
 - 18.4.9. Alocar, no prazo máximo de 2 dias úteis, profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente por motivação imprevisível e, de imediato, por motivação previsível;
 - 18.4.10. Providenciar a imediata exclusão e substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados; quando assim demandado por ato discricionário da SSP;
 - 18.4.11. Providenciar, no mesmo dia da ocorrência, revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da SSP, do qual seja administradora, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade; assim como informar à SSP a situação, também no mesmo dia da ocorrência, a fim de que este último possa adotar as providências complementares para aqueles ambientes não administrados pela CONTRATADA e que porventura o profissional tenha acesso;
 - 18.4.12. Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso dos profissionais às dependências da SSP, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus funcionários;
 - 18.4.13. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados à execução dos serviços;
 - 18.4.14. Implantar e manter a escala de trabalho de seus profissionais quando estes estiverem nas dependências da SSP ou quando a OS exigir disponibilidade *in loco*;
 - 18.4.15. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito;
 - 18.4.16. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com SSP;
 - 18.4.17. 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 profissionais durante a execução deste contrato, ainda que ocorrido nas dependências da SSP;

- 18.4.18. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução deste contrato, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou continência;
- 18.4.19. Assegurar aos profissionais a concessão dos benefícios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 18.4.20. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens de propriedade da SSP ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 18.4.21. Disponibilizar solução de registro e controle de chamados que atendam às necessidades do contrato e produza relatórios completos que auxiliem no controle dos indicadores para fiscalização do contrato e devido pagamento. Ficando sob a discricionariedade da SSP a adoção da solução. Havendo o aceite da solução esta será homologada pela CONTRATANTE;
- 18.4.22. Manter-se, durante o período de vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações trabalhistas e com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 18.4.23. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do contrato, de acordo com os níveis de serviços estabelecidos neste documento;
- 18.4.24. Encaminhar à unidade fiscalizadora as faturas dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados pela SSP;
- 18.4.25. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da SSP;
- 18.4.26. Elaborar e apresentar mensalmente relatório de serviços prestados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação de sua execução;
- 18.4.27. Encaminhar à SSP, antes da data de início da realização dos serviços e, posteriormente, caso haja alteração, a relação nominal, juntamente com as qualificações e comprovações de tempo e certificações, dos profissionais que atuarão no contrato, a serviço da SSP, indicando o CPF e a área de atuação;
- 18.4.28. Guardar sigilo sobre dados e informações obtidos em razão da execução dos serviços contratados ou da relação contratual mantida com SSP;
- 18.4.29. Providenciar cópia das normas internas da SSP para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
- 18.4.30. Solicitar dos profissionais alocados a assinatura de TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE DAS INFORMAÇÕES, de acordo com modelo do ANEXO II
- 18.4.31. Transferir à SSP, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- 18.4.32. Abster-se de veicular publicidade acerca do presente contrato, salvo se houver prévia autorização da SSP;
- 18.4.33. Envidar todos os esforços necessários para repassar aos profissionais indicados pela SSP, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários das soluções de TIC sob sua responsabilidade.

18.5. **DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO NA EXECUÇÃO CONTRATUAL**

- 18.5.1. A CONTRATADA se compromete, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para a CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 18.5.2. A CONTRATADA deverá, num prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias antes do término de seu contrato, apresentar um plano para transferência de conhecimentos à próxima empresa prestadora de serviços ou aos servidores do próprio órgão, contendo a documentação gerada pela prestação dos serviços e outros documentos adequados para o correto entendimento do serviço executado; comprometendo-se também a habilitar uma equipe de técnicos da CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas, repassando todo o conhecimento necessário para mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica.
- 18.5.3. A CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 18.5.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
- A descrição dos meios empregados na construção da base de conhecimentos;
 - A metodologia de trabalho;
 - Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral;
 - Os documentos e os artefatos a serem gerados;
 - Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que a CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da infraestrutura de TIC;
- 18.5.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do PTC, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica da CONTRATANTE.
- 18.5.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica da CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.
- 18.5.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade da CONTRATANTE.
- 18.5.8. O PTC deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo.
- 18.5.9. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.
- #### 18.6. **TRANSIÇÃO CONTRATUAL**
- 18.6.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deverá prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos serviços para a CONTRATANTE.
- 18.6.2. A CONTRATADA deverá promover a transição contratual com transferência da base de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ela for indicado;
- 18.6.3. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado para esse fim;
- 18.6.4. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços;
- 18.6.5. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço da contratação atual.
- 18.6.6. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e no Termo de Referência.
- 18.6.7. A falta de cooperação ou a retenção de informações ou dados por parte da CONTRATADA ou seus representantes, quando solicitados pela CONTRATANTE, e que resultem em prejuízo ao progresso da transição das tarefas e serviços, será considerada uma violação do contrato. Tal ato sujeitará a CONTRATADA a responder por todas as obrigações relativas aos danos causados à CONTRATANTE devido a essa violação.

- 18.6.8. A CONTRATADA terá a responsabilidade de gerenciar tanto o início quanto a conclusão da transição dos serviços, comprometendo-se a realizar a absorção das atividades de modo a documentá-las detalhadamente. Isso assegurará que a transferência de informações, conhecimentos e procedimentos, ao término do contrato, seja executada de maneira precisa e responsável.
- 18.6.9. A CONTRATADA se obriga a entregar à CONTRATANTE toda a documentação referente à prestação dos serviços que estiver em seu poder.
- 18.6.10. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;
 - Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à Equipe de Gestão do Contrato;
 - Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e
 - Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 18.6.11. Deverá, ainda, entregar documentação contendo, no mínimo:
- Mapa atualizado com topologia da rede;
 - Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
 - Base de dados de conhecimento atualizada;
 - Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
 - Entregar a base de dados da Ferramenta de Requisição e Gerenciamento de Serviços de TIC atualizada; e
 - Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

19. FERRAMENTA DE REQUISICÃO E GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC

- 19.1. A implantação, configuração, personalização e manutenção contínua da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC será integralmente de responsabilidade da empresa encarregada de administrar a Central de Serviços(Grupo 1).
- 19.2. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração .
- 19.3. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única.
- 19.4. Caberá, portanto, à CONTRATADA, implantar, modificar e customizar qualquer ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC para atender todos os requisitos aqui expostos. Caso trate-se de mais de uma ferramenta, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas, no nível requerido. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contrato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.
- 19.5. No contexto da parceria estratégica estabelecida para a sustentação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), a Empresa do Grupo 1 será responsável pela capacitação e treinamento tanto da equipe da CONTRATANTE quanto das equipes da Empresa do Grupo 2. Este compromisso envolve a elaboração e implementação de um programa de treinamento abrangente, especificamente desenhado para equipar todas as partes envolvidas com o conhecimento técnico e operacional necessário para a utilização eficiente da ferramenta de gerenciamento de TIC escolhida, garantindo que tanto a CONTRATANTE quanto a Empresa do Grupo 2 estejam plenamente aptas a navegar pela plataforma de ITSM, maximizando sua funcionalidade no registro, acompanhamento e resolução de incidentes, gestão de mudanças e acessibilidade à base de conhecimento.
- 19.6. A(s) ferramenta(s) a serem utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITIL V3 e V4, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:
- 19.6.1. Estar instalada na infraestrutura do CONTRATANTE, não sendo permitida a utilização do software na modalidade SaaS (Software as a Service).
- 19.6.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana.
- 19.6.3. Ser multiusuário e multitarefa.
- 19.6.4. Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC da SSP, bem como de usuários externos.
- 19.6.5. Possuir menus e todas as funcionalidades em português do Brasil.
- 19.6.6. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por 12 (doze) meses.
- 19.6.7. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- 19.6.8. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- 19.6.9. Deverá permitir a integração à ferramenta de processos de desenvolvimento de software, de forma que uma requisição que envolva uma manutenção corretiva de software possa ser acompanhada por chamado único desde a comunicação da necessidade de correção para a equipe de desenvolvimento até a programação da mudança correspondente para implantação da versão corrigida.
- 19.6.10. Além destes requisitos gerais, será necessário ainda que a ferramenta suporte as funcionalidades específicas relacionadas na Tabela , a seguir:

Tabela 31 - Requisitos da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC

IDENTIFICADOR	REQUISITO
Requisitos de Gestão das Requisições e Incidentes	RRI1 Registrar, no mínimo, os seguintes dados para cada chamado realizado: número do chamado; horário de abertura/alteração/conclusão do chamado; tempo de início de tratamento; tempo de solução; status do atendimento; identificador do equipamento (tipo, patrimônio, marca, modelo); identificador do serviço afetado; demandante (nome, email, telefone, lotação); analista ou técnico responsável pelo atendimento; descrição da situação transmitida pelo demandante; procedimentos adotados (solução); identificação da tarefa.
	RRI2 Permitir o acesso via interface WEB com níveis próprios de permissão para os analistas de suporte, para os gerentes de TIC responsáveis pela auditoria do sistema, e para o usuário final.
	RRI5 Ter processos próprios exclusivos para o registro de incidentes e requisições.

	RRI6	Permitir a categorização de incidentes e requisições em níveis de impacto e urgência, e calcular automaticamente a prioridade de cada atendimento,
	RRI7	Possibilitar a notificação de incidentes por diferentes canais (email e painel de controle).
	RRI8	Permitir o escalamento de chamados entre níveis de atendimento, de forma manual ou automática.
	RRI9	Possibilitar a abertura e o encerramento automático de incidentes a partir da ferramenta de monitoramento.
	RRI10	Possibilitar a integração com o Active Directory e com o banco de dados de informações dos usuários corporativos.
	RRI11	Balancear automaticamente a carga de requisições entre os atendentes responsáveis pela triagem de primeiro nível.
	RRI12	Alertar os atendentes quando o chamado estiver atingindo os limites de tempo estipulados nos níveis mínimos de serviço.
	RRI13	Permitir a anexação de links e documentos às requisições
	RRI14	Permitir a customização mecanismos de cálculo dos níveis de serviço, de acordo com a solicitação do CONTRATANTE, inclusive podendo ser estabelecidos níveis diferenciados para dias e horários específicos.
	RRI15	Permitir a integração com ferramenta de E-mail, para o recebimento e abertura automática de chamados.
	RRI16	Comunicar ao solicitante automaticamente via E-mail a abertura do chamado e as mudanças de status significativas até a sua resolução.
	RRI17	Permitir a abertura de problemas ou solicitações de mudança a partir de um ou vários incidentes.
	RRI18	Permitir que seja registrado, para cada chamado, o item (ou itens) da Base de Conhecimentos utilizados para a sua resolução.
	RRI19	Permitir a criação de item na base de conhecimentos para a solução conhecida de um incidente.
	RRI20	Permitir a vinculação de um incidente com outros incidentes ou com um problema ou solicitação de mudança.
	RRI21	Permitir o encerramento unificado de vários incidentes relativos a um problema solucionado.
	RRI22	Permitir o bloqueio de opções para o tratamento das requisições de acordo com as características pré-definidas para o fluxo (ex., o atendimento de primeiro nível somente possuirá as opções de encerrar o chamado com a solução do problema ou encaminhá-lo para outros níveis de atendimento).
	RRI23	Permitir, no mínimo, a extração dos seguintes relatórios e/ou gráficos: incidentes resolvidos por nível de atendimento; incidentes encerrados dentro do prazo definido nos níveis de serviço; incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento; incidentes resolvidos por item da base de conhecimento; número de incidentes reabertos; número de incidentes escalonados indevidamente; número de chamados resolvidos através do autosserviço; ranking de utilização dos canais de comunicação (E-mail, Portal de Serviços Web); ranking dos tipos de hardware com maior volume de falhas; ranking dos ICs com maior volume de incidentes; volume de atendimentos realizados por período e por localidade/área do CONTRATANTE; tendências com a percepção da evolução dos chamados; quantidade de chamados por nível de prioridade; quantidade de chamados recorrentes.
	RRI24	Permitir o agendamento de requisições.
Requisitos de Gestão da Base de Configuração	RBC1	Permitir descobrir, cadastrar, gerenciar, inventariar e listar a relação e apresentação de mapas dos itens e ativos de rede e software com a sua dependência física e lógica, formação do serviço e relacionamentos pai e filho, como por exemplo, estações de trabalho, servidores, impressoras, switches, roteadores, sistemas operacionais, aplicações, etc.
	RBC2	Permitir a criação e manutenção de diferentes atributos para diferentes tipos de itens de configuração, possibilitando a configuração de um serviço e dos itens de configuração que o compõem.
	RBC3	Permitir a associação dos ICs aos serviços que sustentam processos de negócio, estabelecendo os ICs que participam da infraestrutura de um determinado serviço.
	RBC4	Prover mecanismo de reconciliação que permita consolidar as informações e visões de um elemento, ou instância, a partir da obtenção de dados de mais de uma fonte de origem, a fim de evitar a duplicidade das informações e agrupar os itens automaticamente.
	RBC5	Permitir a gestão de todo o ciclo de vida do IC (aquisição, provisão, suporte, manutenção e descarte).
	RBC6	Permitir o armazenamento de documentos e arquivos, como anexo dos itens gerenciados.
	RBC7	Permitir a definição de níveis de autorização para cada campo de metadado descritivo de item de configuração com, no mínimo, as seguintes opções: nenhum acesso, somente visualização e alteração.
	RBC8	Permitir a inclusão de atributos customizados para os itens de configuração.
	RBC9	Permitir a pesquisa a um item de configuração, o serviço que o mesmo pertence e os demais itens de configuração que pertencem a este serviço.
	RBC10	Permitir a inclusão de novos itens de configuração baseado em templates.
	RBC11	Permitir a atualização automática das propriedades dos itens de configuração após a execução de mudanças
	RBC12	Possuir interface do tipo webservice para consulta, inclusão ou modificação de ICs.

	RBC13	Realizar a descoberta automática de diferentes serviços e aplicações (Discovery) e a modelagem automática dos relacionamentos entre eles para cada sistema, tendo a capacidade de operar com agente próprio e também através do protocolo SNMP.
	RBC14	Possuir esquemas de configuração predefinidos para equipamentos e softwares de diferentes fabricantes, incluindo aqueles existentes no parque de equipamentos do CONTRATANTE
	RBC15	Permitir a importação de dados a partir outras bases de dados de ativos.
	RBC16	Permitir a automatização da configuração de ICs (ex. servidores de aplicação)
	RBC17	Permite controle de distribuição de imagens, softwares, patches e hotfix.
	RBC18	Permitir a exibição gráfica dos ICs e dos seus relacionamentos em sistemas, de formas hierárquica, circular, entre outras.
	RBC19	Permite definir, através da descoberta automática ou de forma manual, os diferentes relacionamentos entre os ICs.
	RBC20	Permitir a modelagem dos relacionamentos incluindo os contratos de suporte e manutenção, usuários, fornecedores, sistemas e/ou aplicativos instalados, serviços dependentes e fornecidos.
	RBC21	Permitir o isolamento, a filtragem e a pesquisa dos ICs e dos seus relacionamentos diretamente da interface gráfica de exibição.
	RBC22	Permite realizar a comparação entre diferentes ICs da mesma categoria.
	RBC23	Permitir, na análise de incidentes ou mudanças, a visualização de todos os ICs que possuem relacionamento com o IC afetado, e quais os possíveis impactos.
	RBC24	Permitir a visualização exclusiva dos ICs que afetam um IC específico, para análise da causa raiz de problemas.
	RBC25	Permitir a alteração do status de cada IC (operacional, inativo, alarme, etc.)
	RBC26	Permite realizar o controle dos ICs para os quais haja requisição de suporte técnico por prestador externo.
	RBC27	Permitir o gerenciamento e a aplicação de itens de software, licenças, etc.
	RBC28	Permitir a visualização, para cada IC, dos incidentes, problemas, mudanças e requisições a ele associados.
	RBC29	Permitir a verificação de alterações de configuração nos itens gerenciados e a compatibilidade dos itens com os padrões de configuração estabelecidos.
	RBC30	Permitir a associação automática dos ICs com níveis de impacto e urgência, e a consequente definição de uma prioridade.
	RBC31	Possibilitar o monitoramento das modificações de configuração dos ICs e a atualização da configuração de ICs em massa.
	RBC32	Permitir a geração de relatórios, tais como: ICs por incidente, mudança ou problema; ICs com maior número de incidentes; incidentes por IC; alterações nos ICs por período (ex., relação dos últimos ICs alterados); ICs por prioridade.
Requisitos de Gestão de Problemas	RGP1	Possuir mecanismos para o controle de problemas, de acordo com as definições ITIL, permitindo a identificação, classificação, designação, investigação e identificação da causa raiz.
	RGP2	Permitir, através da interface de gerenciamento de problemas, a associação automática com os incidentes, problemas, mudanças, liberações e ICs relacionados.
	RGP3	Fechar automaticamente os incidentes relacionados em aberto quando do fechamento do problema.
	RGP4	Permitir o acompanhamento gráfico e gerar alarmes proativos (E-mail e gráficos) do envelhecimento dos chamados de problema.
	RGP5	Possibilidade de marcar incidentes como "problemas potenciais".
	RGP6	Permitir notificar as equipes de solucionadores sempre que um erro conhecido for cadastrado no IC.
	RGP7	Permitir que a equipe de Gerenciamento de Problemas comunique ao atendimento de primeiro nível o status e relatórios de progressos, assim como, soluções temporárias e soluções de contornos.
	RGP8	Permitir alterar a classificação do impacto e da urgência de um problema, de acordo com o número de incidentes associados e/ou o número de usuários finais afetados.
	RGP9	Permitir que os problemas possam ser associados automaticamente aos itens de configuração
	RGP10	Possibilitar o registro das soluções dos problemas e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros.
	RGP11	Permitir a geração de solicitações de mudanças vinculadas com a análise de um problema.
	RGP12	Permitir a ação preventiva na detecção de problemas, através do uso de técnicas de análise de tendências.
	RGP13	Permitir a geração de relatórios, tais como: problemas resolvidos dentro do nível de serviço; distribuição dos problemas por tipo; distribuição dos problemas por área; distribuição dos problemas por localidade; análise do ciclo de vida de cada problema, definindo o intervalo de tempo de ocorrência, a prioridade, a quantidade de ICs afetados, etc.

Requisitos de Gestão de Mudanças	RGM1	Realizar o gerenciamento de mudanças e de liberações através de processo próprio.
	RGM2	Permitir avaliar o impacto, custos, benefícios e riscos da mudança.
	RGM3	Permitir a associação de uma mudança a um ou mais ICs através da interface de gerenciamento de mudanças.
	RGM4	Permitir o acompanhamento do processo de mudanças fim a fim (desde o registro até a implantação e revisão da mudança).
	RGM5	Possuir calendário no qual possam ser visualizadas as mudanças programadas, as janelas de manutenção para cada IC e as colisões entre processos de mudança.
	RGM6	Permitir que sejam anexados documentos relativos a cada mudança.
	RGM7	Permitir a priorização de mudanças, de acordo com os requisitos de impacto e urgência.
	RGM8	Permite a inclusão de mudanças através de templates com os campos pré-formatados.
	RGM10	Permitir o desenho de um fluxo para autorização de cada processo de mudança, necessário para a posterior execução.
	RGM11	Permitir a delegação da aprovação da mudança.
	RGM12	Registrar a hora e o responsável por toda e qualquer alteração no registro de uma mudança.
	RGM13	Implantar workflow automatizado para a aprovação de mudanças programadas, emergenciais e padrão.
	RGM14	Gerar notificações através da interface gráfica e E-mail para o início e final das mudanças.
	RGM15	Gerar automaticamente para a Central de Serviços quadro de avisos com as principais mudanças em andamento e o impacto no ambiente.
	RGM16	Prover integração das requisições de mudança com as atividades de liberações.
	RGM17	Prover um painel de controle automático possibilitando a visão de mudanças bem e mal sucedidas, por área usuária, por área de TIC, por área de negócio.
	RGM18	Prover um painel de controle automático possibilitando a visão da eficiência operacional e dos impactos dos processos de negócio.
	RGM19	Realizar automaticamente o fechamento de problemas e incidentes quando uma mudança relacionada for implementada com sucesso.
	RGM20	Permitir a geração de relatórios, tais como: índice de incidentes e problemas ocorridos devido a liberações realizadas; índice de atualização dos ICs; índice de liberações realizadas dentro do prazo; índice de liberações realizadas sem necessidade de rollback; índice de mudanças não planejadas com impactos em processos críticos; relatório de status de todos os problemas e incidentes pendentes relacionados a mudanças e/ou liberações.
	Requisitos de Gestão da Base de Dados de Conhecimentos	RKB1
RKB2		Permitir a adição de registros na base a partir dos registros de incidentes, de problemas e respectivas soluções implementadas.
RKB3		Permitir o acesso à base de conhecimento através do Portal de Serviços WEB, disponibilizando pesquisas por palavras-chave obtidas em um chamado, incidente, problema ou erro conhecido.
RKB4		Possuir a capacidade de gerenciar os erros conhecidos, tornando-os disponíveis para consultas dos usuários e para publicação portal de serviços.
RKB5		Deverá possibilitar a usuários administradores, ou outros usuários com nível de autorização suficiente, o gerenciamento (inclusão, alteração, consulta e exclusão) das informações armazenadas na base de conhecimento, bem como o gerenciamento das informações a serem armazenadas.
RKB6		Deverá possuir lista de perguntas frequentes (FAQs) sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos (scripts), permitindo a categorização das informações inseridas.
RKB7		Deverá possuir em sua tela inicial um quadro de avisos onde serão informadas indisponibilidades de serviços (correntes ou programadas), mudanças relevantes ou outras mensagens cadastradas por um usuário administrador.
RKB8		Deverá suportar o cadastro, a alteração, a revisão, a desativação, a publicação, a definição de público-alvo, a definição de área responsável, a alteração de status e a categorização de ativos de conhecimento.
RKB9		Deverá suportar o recebimento de propostas de inclusão de ativos de conhecimento, sua posterior análise e sua aceitação ou rejeição. O recebimento de propostas de ativos de conhecimento deve ter origem no gerenciamento de incidentes, no gerenciamento de problemas ou em uma solicitação direta de um usuário.
RKB10		Deverá suportar o agendamento de revisões para cada ativo de conhecimento, e deverá emitir alertas configuráveis ao se aproximar a data de revisão de um determinado ativo de conhecimento.
RKB11		Deve permitir a anexação de documentos.
RKB12		Deverá sugerir automaticamente uma documentação em função do tipo de incidente, problema ou mudança.
RKB13		Deverá permitir a pesquisa em linguagem natural, e prover os resultados de pesquisas ranqueados por relevância do documento através de pontuação e qualificação do documento realizada por usuários e analistas.
RKB14		Deverá permitir que seja solicitada a pesquisa na base de conhecimento e FAQ ao usuário final antes da abertura de um incidente ou requisição.

RKB15	Permitir realizar o relacionamento (ex: pai-filho) entre documentos.
RKB16	Permite a seleção dos campos para pesquisa como título, sumário do documento, problema ou solução encontrada.
RKB17	Permite a criação de requisições ou incidentes a partir de um documento da base de conhecimento.
RKB18	Permite o controle de versão/alterações dos documentos da base de conhecimento e dos seus responsáveis.
RKB19	Permite configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário.
RKB20	Permite organização da base através do método de segregação de áreas, plataformas, sistemas e etc.
RKB21	Permite associar ao registro do incidente ou problema o link para o documento de conhecimento utilizado.
RKB22	Permite relacionar quantas requisições, incidentes ou problemas estão relacionados a cada documento de conhecimento.
RKB23	Disponibilizar ferramenta de fórum para a disseminação de conhecimento.
RKB24	Disponibilizar a funcionalidade de pesquisa de documentos similares, na criação de um novo documento.

19.7. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de *dashboard*, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todas as funcionalidades listadas na Tabela acima deverão estar devidamente ativadas quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

19.8. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:

19.8.1. Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC;

19.8.2. Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos;

19.8.3. Cronograma de implantação.

19.9. O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a aferir as informações registradas no mesmo. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC deverá ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. O cronograma de implantação deverá considerar a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o PAO.

19.10. Ao final do contrato, a CONTRATADA deverá manter o licenciamento da ferramenta por, pelo menos, mais 6 meses.

20. FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DO AMBIENTE DE TI

20.1. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da Área Especializada de monitoramento de Redes, Serviços, Aplicações e também do NOC, através das ferramentas já implantadas ou de outras que a CONTRATANTE venha solicitar a implantação.

20.2. A SSP possui atualmente ferramenta para monitoramento dos serviços e ativos de TIC, a ferramentas livre *Zabbix*. Caberá a CONTRATADA implantar, modificar e customizar qualquer ferramenta para realizar o monitoramento ambiente de TIC. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

20.3. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP) ou de agentes dedicados em *software*, dependendo do caso.

20.4. Os indicadores de desempenho deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pela CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores poderão ser solicitados pela CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que a CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

20.5. Monitorar uma infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do funcionamento de cada serviço, equipamento e processos existentes. O monitoramento torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo, como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela área de TIC.

20.6. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade de aplicação e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.

20.7. Diante disso, o monitoramento em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos, vêm se tornando indispensável na gestão da TIC. Esse monitoramento permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia.

20.8. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento como Serviços, a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente - Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento.

20.9. A solução de monitoramento deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais utilizados pela CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas e indisponibilidades.

20.10. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoramento da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoramento.

20.11. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.

20.12. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicativos, links de comunicação e demais itens estabelecidos pela CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).

20.13. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, criar alertas e executar respostas.

20.14. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração(workflow), coleta de dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.

20.15. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração, e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.

20.16. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.

20.17. A Solução de Monitoração possui interface web e console para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IMs, realizando as seguintes atividades básicas:

- a) Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;
- b) Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas;
- c) Realizar monitoração distribuída com
- d) administração centralizada, via console físico ou web;
- e) Possuir aplicação cliente de alta performance compatível com os sistemas operacionais de uso da CONTRATANTE;
- f) Realizar monitoração de IMs com ou sem Agente de Coleta;
- g) Realizar monitoração de IMs por instruções de Monitoração;
- h) Realizar autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede da CONTRATANTE;
- i) Apresentar a situação consolidada do IMs (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede da CONTRATANTE;
- j) Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail, SMS e Instant Messaging;
- k) Prover visualizações gerenciais e técnicas, sintetizadas e detalhadas dos IMs;
- l) Preservar a série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo;
- m) Realizar monitoração de máquinas virtuais VMware e Hyper-V.

20.18. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução possui capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, com as seguintes definições:

- a) Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional;
- b) Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração;
- c) Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento;
- d) No caso de falha de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha;
- e) Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor;
- f) Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IMs remotamente;
- g) A Solução de Monitoração deve ser capaz de
- h) coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta;
- i) As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts;
- j) A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM;
- k) Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar com todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais recursos existentes no IM predefinidos para mapeamento;
- l) O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Esse requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas;
- m) O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles pré-definidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse da CONTRATANTE.

20.19. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IMs ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:

- a) A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento;
- b) O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento;
- c) Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente;
- d) Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizadas da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda;
- e) Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IM, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso;
- f) Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento;
- g) O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração;
- h) Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informações de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.

21. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

21.1. A vigência plurianual é mais vantajosa na presente contratação considerando que haverá um alto custo para implantação (a exemplo da contratação de service desk), bem como trata-se de um serviço de elevada complexidade técnica e logística, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, de acordo com o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, na página 148.

21.2. O prazo de vigência da contratação é de 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado na forma da lei, de acordo com os artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.

22. DAS PENALIDADES

22.1. Pelo descumprimento de quaisquer das obrigações assumidas, mora ou inexecução parcial ou total, serão aplicadas as penalidades estabelecidas no Decreto nº 44330/2023 e alterações, e as demais previstas nas Leis Federais nº 14.133/2021, sem prejuízo da consonância com o que estiver previsto no Edital do Pregão e nos itens que seguem;

22.2. O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato;

II - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

III - dar causa à inexecução total do contrato;

IV - deixar de entregar a documentação exigida para o certame;

V - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

VI - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

VII - ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;

VIII - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;

IX - fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;

X - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

XI - praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;

XII - praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

22.3. Caso a CONTRATADA não cumpra integralmente as obrigações assumidas, garantida a prévia defesa, fica sujeita as sanções previstas no Decreto nº 44330/2023, bem como na Lei Federal nº 14.133/2021:

Advertência

22.3.1. Será notificada formalmente em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de até 5 (cinco) dias úteis após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou esta seja entendida como improcedente, a CONTRATADA será advertida;

Multa

22.3.2. Multa, conforme percentuais definido na Lei nº 14.133/2021 e suas atualizações;

22.3.3. 0,5% por dia, no caso de descumprimento do prazo de implantação, calculado sobre o valor dos produtos adjudicados, limitada a incidência a 30 (trinta) dias de atraso;

22.3.4. No caso de atraso injustificado na entrega do objeto por prazo superior a 30 (trinta) dias, com a aceitação do objeto pela Administração, será aplicada multa de 15% (quinze) sobre o valor dos produtos adjudicados;

22.3.5. No caso de atraso injustificado na entrega dos objetos por prazo superior a 30 (trinta) dias, com a não aceitação do objeto pela Administração, caracterizando-se nesta hipótese a inexecução total da obrigação;

22.3.6. Multa de 2% (dois por cento) sobre o valor total da nota fiscal do serviço prestado no mês, no caso de descumprimento para o início de atendimento, limitado a cinco chamados por período;

22.3.7. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da nota fiscal do serviço prestado no mês, no caso de descumprimento para o início de atendimento presencial, limitado a cinco ocorrências por período;

22.3.8. Multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor total da nota fiscal do serviço prestado no mês, no caso da interrupção do atendimento do chamado sem notificação prévia à CONTRATANTE, limitado a cinco ocorrências por período;

22.3.9. A reincidência em mais de um mês do descumprimento dos níveis de serviço relacionados ao atendimento de 5 (cinco) chamados, para as sanções previstas, com a não aceitação do objeto pela Administração, caracterizando-se nesta hipótese a inexecução total da obrigação;

22.3.10. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total adjudicado, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

22.3.11. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total adjudicado, no caso de inexecução total da obrigação;

Impedimento de licitar e contratar

22.3.12. Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V e VII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar ou contratar no âmbito do Distrito Federal, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

Declaração de inidoneidade

22.3.13. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, quando praticadas as condutas previstas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do caput do art. 155 da Lei nº 14.133/2021, bem como pelas infrações administrativas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do caput do art. 155 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que o impedimento de licitar e contratar.

22.4. Caso haja aplicação de multa, o valor será descontado de qualquer fatura ou crédito existente na CONTRATADA em favor do futuro contratado ou na execução da garantia prestada. Caso a mesma seja superior ao crédito eventualmente existente, a diferença será cobrada administrativa ou judicialmente, se necessário;

22.4.1. As multas serão descontadas dos pagamentos a que a CONTRATADA fizer jus no prazo de quinze dias corridos, contados a partir da data da comunicação, ou ainda, quando for o caso, descontados da Garantia Contratual ou cobradas judicialmente;

22.4.2. Para a aplicação das penalidades aqui previstas, a CONTRATADA será notificada para apresentar defesa prévia, no prazo de cinco dias úteis, contados a partir do recebimento da notificação;

22.4.3. As penalidades previstas no contrato são independentes entre si, podendo ser aplicadas isolada ou cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis;

22.4.4. As licitantes e/ou CONTRATADAS deverão cumprir as determinações do DECRETO Nº 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019, que dispõe sobre a proibição de participação, direta ou indiretamente, de licitação, contratação, execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários agentes públicos de órgãos ou entidades da Administração Pública Direta ou Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal CONTRATANTE ou responsável pela licitação, sob pena de responsabilização nos âmbitos administrativo e judicial.

22.4.5. A aplicação de penalidades, inclusive o pagamento de eventuais multas, previstas no contrato não exime a CONTRATADA da reparação de eventuais danos, perdas ou prejuízos que vier a causar à CONTRATANTE.

23. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

23.1. Planilha de Custo Mensal

GRUPO	ITENS	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO DO PERFIL	QUANT. DE PROFISSIONAIS	VALOR MENSAL PERFIL DE REFERÊNCIA DO SALÁRIO	VALOR TOTAL MENSAL DE REFERÊNCIA DO SALÁRIO	CUSTO MENSAL Fator-k 2,58 (dois inteiros e cinquenta e oito centésimos)
1	1	26980	Serviço	Central de Serviço	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Teleatendimento), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-01	2	R\$ 1.901,09	R\$ 3.802,18	R\$ 9.809,62
	2				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Monitoramento), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-01	4	R\$ 1.857,15	R\$ 7.428,60	R\$ 19.165,79
	3				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (Supervisor), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-03	1	R\$ 2.843,14	R\$ 2.843,14	R\$ 7.335,30
	VALOR MENSAL GRUPO 1								R\$ 36.310,71
2	4	27014	Serviço	Sustentação de Ambiente de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-02	2	R\$ 2.108,42	R\$ 4.216,84	R\$ 10.879,45
	5				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N2), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-02	4	R\$ 2.558,42	R\$ 10.233,68	R\$ 26.402,89
	6				Administrador de Banco de Dados (ABD) Sênior, CBO: 2123-5, cód. do perfil: ABD-03	1	R\$ 9.726,46	R\$ 9.726,46	R\$ 25.094,27
	7				Administrador de Redes Sênior, CBO: 2124-10, 2123-10, cód. do perfil: ARED-03	1	R\$ 8.706,81	R\$ 8.706,81	R\$ 22.463,57
	8				Administrador de Segurança da Informação Sênior, CBO: 2123-20, cód. do perfil: ASEG-03	1	R\$ 12.005,91	R\$ 12.005,91	R\$ 30.975,25
	9				Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior, CBO: 2124-10, 2123-10, cód. do perfil: ARED-03	1	R\$ 7.283,27	R\$ 7.283,27	R\$ 18.790,84
	10				Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior, CBO: 2123-15, cód. do perfil: ASO-03	1	R\$ 8.446,08	R\$ 8.446,08	R\$ 21.790,89
	11				Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior, CBO: 2123-15, cód. do perfil: ASO-03	1	R\$ 9.023,53	R\$ 9.023,53	R\$ 23.280,71
	VALOR MENSAL GRUPO 2								R\$ 179.677,87
VALOR TOTAL MENSAL ESTIMADO								R\$ 215.988,58	

23.2. O valor mensal de referência estimado da contratação é de **R\$ 215.988,58 (duzentos e quinze mil novecentos e oitenta e oito reais e cinquenta e oito centavos)**.

23.3. Planilha de Custo da Contratação para 30 (trinta) meses

GRUPO	ITENS	CÓDIGO CATSER	UNIDADE DE MEDIDA	SERVIÇO	DESCRIÇÃO	QUANT. DE PROFISSIONAIS	CUSTO MENSAL Fator-k 2,58 (dois inteiros e cinquenta e oito centésimos)	VALOR TOTAL DE REFERÊNCIA 30 MESES
1	1	26980	Serviço	Central de Serviço	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Teleatendimento), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-01	2	R\$ 9.809,62	R\$ 294.288,60
	2				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Monitoramento), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-01	4	R\$ 19.165,79	R\$ 574.973,70
	3				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (Supervisor), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-03	1	R\$ 7.335,30	R\$ 220.059,00
	VALOR TOTAL GRUPO 1							R\$ 1.089.321,30

2	4	27014	Serviço	Sustentação de Ambiente de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N1), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-02	2	R\$ 10.879,45	R\$ 326.383,50
	5				Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N2), CBO: 3172-10, cód. do perfil: TECSUP-02	4	R\$ 26.402,89	R\$ 792.086,70
	6				Administrador de Banco de Dados (ABD) Sênior, CBO: 2123-5, cód. do perfil: ABD-03	1	R\$ 25.094,27	R\$ 752.828,10
	7				Administrador de Redes Sênior, CBO: 2124-10, 2123-10, cód. do perfil: ARED-03	1	R\$ 22.463,57	R\$ 673.907,10
	8				Administrador de Segurança da Informação Sênior, CBO: 2123-20, cód. do perfil: ASEG-03	1	R\$ 30.975,25	R\$ 929.257,50
	9				Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior, CBO: 2124-10, 2123-10, cód. do perfil: ARED-03	1	R\$ 18.790,84	R\$ 563.725,20
	10				Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior, CBO: 2123-15, cód. do perfil: ASO-03	1	R\$ 21.790,89	R\$ 653.726,70
	11				Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior, CBO: 2123-15, cód. do perfil: ASO-03	1	R\$ 23.280,71	R\$ 698.421,30
VALOR TOTAL GRUPO 2								R\$ 5.390.336,10
VALOR TOTAL ESTIMADO								R\$ 6.479.657,40

23.4. O custo estimado da contratação é de **R\$ 6.479.657,40 (seis milhões, quatrocentos e setenta e nove mil seiscentos e cinquenta e sete reais e quarenta centavos)**, contido na planilha comparativa de preços constante nos autos, apurado mediante pesquisa de mercado e de preços praticados pela Administração, na seguinte classificação de despesas:

ITENS	NATUREZA/ELEMENTO DE DESPESA	VALOR
1 a 3	33.90.40 - 10	R\$ 1.089.321,30
4 a 11	33.90.40 - 11	R\$ 5.390.336,10
TOTAL		R\$ 6.479.657,40

23.5. A utilização do **Fator-k de 2,58** (dois inteiros e cinquenta e oito centésimos) para a estimativa de contratação está em conformidade com o subitem **10.7.4**. "Utilização de um Fator-k Único" da Portaria SGD/MGI nº1.070/2023 e foi fundamentada em pesquisa realizada junto a empresas/fornecedores consultados, preços públicos, salários das categorias profissionais, realizada em sites especializados em recursos humanos, e Mapa de Pesquisa Salarial de Referência, da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, conforme especificado na **Planilha 6** (142096815), tendo como referência o valor da mediana.

23.6. Em caso de discordância existente entre as especificações do objeto descrito neste Termo, com as do COMPRAS GOVERNAMENTAIS – CATMAT/CATSER, prevalecerão as especificações constantes neste Termo de Referência (TR). Para elaboração da proposta o participante deve se basear no descritivo contido no Termo de Referência (TR);

23.7. A licitante não poderá cotar quantidade inferior ao quantitativo contido neste Termo, de acordo com o acima estabelecido.

24. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

24.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União.

24.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

I. Fonte de Recursos: 100.

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
DOUGLAS WILLIAM BARBOSA MOREIRA Matrícula nº 1.699.997-5	HÉLIO DE FARIAS SOARES Matrícula nº 1.713.991-0	RAFAEL DA SILVA MOREIRA Matrícula nº 1.691.265-9

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC

FÁBIO MARTINS DA SILVA
Subsecretário de Modernização Tecnológica
Matrícula nº 1.712.453-0

25. **ANEXOS**

25.1. O presente Termo de Referência é composto dos seguintes anexos:

- Anexo I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA;
- Anexo II - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DO SIGILO;
- Anexo III - TERMO DE CIÊNCIA;
- Anexo IV - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;
- Anexo V - TERMOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO;
- Anexo VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS;
- Anexo VII - REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA;
- Anexo VIII - HISTÓRICO DAS ATIVIDADES DE 2019 A 2023 (Nível 1, Nível 2, Nível 3 - Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios, Nível 3 - Banco de Dados, Nível 3 - Redes e Nível 3 - Segurança da Informação);
- Anexo IX - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

ANEXO I - RELATÓRIO DE VISITA TÉCNICA OU RENÚNCIA

RELATÓRIO DE VISTORIA OU RENÚNCIA TÉCNICA

Nome da empresa: _____

CNPJ nº: _____

Endereço: _____

Fone: _____ E-mail: _____

Declaro que:

() Vistoriei minuciosamente

() Abri mão de vistoriar

os locais para a prestação dos serviços constantes do objeto do Edital de Licitação nº _____/20____, e tomei conhecimento das reais condições de execução dos serviços, bem como coletei informações de todos os dados e elementos necessários à perfeita elaboração da proposta comercial. Ou optamos pela não realização de vistoria assumindo inteiramente a responsabilidade ou consequências por essa omissão, mantendo as garantias que vincularem nossa proposta ao presente processo licitatório, em nome da empresa que represento.

Brasília, ____ de _____ de 2024.

Visto do representante legal ou procurador da empresa:

Carteira de identidade: _____ Órgão Expedidor: _____

(Enviar preenchido e assinado com cópia autenticada da procuração se for o caso)

ANEXO II - TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DO SIGILO

TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DO SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da Contratada em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da Contratante em decorrência de relação contratual, vigente ou não. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1. CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

Subcláusula Primeira - As estipulações constantes neste TERMO se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.

Subcláusula Segunda - A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços à SSP/DF, tem acesso a informações que pertencem à SSP/DF, que devem ser tratadas como sigilosas.

2. CLÁUSULA SEGUNDA - DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Deve ser considerada confidencial toda e qualquer informação observada ou revelada, por qualquer meio, em decorrência da execução do contrato, contendo ela ou não a expressão “CONFIDENCIAL”.

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Subcláusula Primeira - Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal da SSPDF, referido no contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa da SSP/DF poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

3. CLÁUSULA TERCEIRA - DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: *know-how*, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4. CLÁUSULA QUARTA - DOS LIMITES DO SIGILO

As estipulações e obrigações constantes do presente TERMO não serão aplicadas a nenhuma informação que:

I. seja comprovadamente de conhecimento público no momento da revelação, exceto se isso tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II. tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III. sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5. CLÁUSULA QUINTA - DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da

execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6. CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7. CLÁUSULA SÉTIMA - DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme previsto nos arts. 155 a 163 da Lei nº. 14.133, de 2021.

8. CLÁUSULA OITAVA - FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <CIDADE DA CONTRATANTE>, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

9. CLÁUSULA NONA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Brasília-DF, ____ de _____ de 20 ____.

Servidor Designado pela SSP/DF

Representante Legal da Empresa

[documentos assinados eletronicamente]

ANEXO III - TERMO DE CIÊNCIA**TERMO DE CIÊNCIA****INTRODUÇÃO**

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na SSP/DF. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Executor do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. **Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.**

1. IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº:

Objeto:

Contratada:

CNPJ:

Preposto:

Executor do Contrato:

Matrícula do executor do contrato:

2. CIÊNCIA

Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes da Contratante.

Funcionários da Contratada		
Nome	Matrícula	Assinatura
...

Brasília-DF, ____ de _____ de 20__.

ANEXO IV - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

OS Nº:	Data de Emissão	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social:			

CNPJ/MF:
Endereço:
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários e de sustentação da infraestrutura SSP, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.
Período de Execução: 30 dias.
Locais de Execução:
Valor dos Serviços: R\$ _____ Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.
ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo CICC definidas no CONTRATO.
Brasília, ____ de ____ de ____ . _____ Assinatura
AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE
O CICC autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.
Brasília, ____ de ____ de ____ . _____ Assinatura

ANEXO V - TERMOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO E DEFINITIVO

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social:			
CNPJ/MF:			
Endereço:			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários e de sustentação da infraestrutura da SSP, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Prazo de Execução: 30 dias.			
Locais de Execução:			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			

<p>Recebemos provisoriamente os serviços prestados, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, e também com as demais condições previstas em contrato.</p> <p style="text-align: center;">Brasília, ____ de ____ de ____.</p> <p style="text-align: center;">_____ Fiscal Técnico do Contrato</p>
RECEBIMENTO DEFINITIVO
<p>Recebemos definitivamente os serviços prestados, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo.</p> <p style="text-align: center;">Valor dos Serviços: R\$ _____</p> <p style="text-align: center;">Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.</p> <p style="text-align: center;">Brasília, ____ de ____ de ____.</p> <p style="text-align: center;">_____ Fiscal Técnico do Contrato</p> <p style="text-align: center;">_____ Fiscal Requisitante do Contrato</p>

ANEXO VI - CATÁLOGO DE SERVIÇOS

- O Catálogo de Serviço de Tecnologia da Informação - CSTI é um instrumento que pretende fornecer uma fonte única e organizada de todos os serviços prestados pela Subsecretaria de Modernização Tecnológica - SMT para a Secretaria de Estado da Segurança Pública do Distrito Federal.
- Para cada serviço do CSTI foram definidas algumas características como: Grupo de Serviço, Serviço e Equipe.

GRUPO DE SERVIÇO	SERVIÇO	SETOR / EQUIPE
Banco de Dados / Base de Dados	Definir/Documentar/Manter/Executar rotinas de Backup e Recuperação de Arquivos, Dados e Ambiente	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Definir/Documentar/Manter as Estruturas/Objetos das Bases de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Extrair Estrutura/Dados/Arquivos para compartilhamento	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Monitorar a execução de Scripts e Carga de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Criar/Gerenciar Repositório de Modelos de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Copiar Dados/Esquemas/Data Bases entre Ambientes de Banco de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Monitorar Estruturas/Objetos das Bases de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Executar carga de dados externos em Banco de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Executar Scripts e instruções SQL/PLSQL/NoSQL/Shell Script	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Analisar/Solucionar incidentes envolvendo estrutura e ambiente de Banco de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Administrar Contas de Usuários e Senhas de Acesso ao Banco de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Configurar/Documentar/Administrar/Monitorar Bancos de Dados (Relacionais, NoSQL)	Equipe de Administração de Banco de Dados
	Atualizar Versões de Produtos que Compõem o Ambiente de Banco de Dados e/ou das Bases de Dados	Equipe de Administração de Banco de Dados
Serviços Complementares / Apoio	Definir/Documentar Padrões, Políticas e Metodologias	Todas as Equipes
	Documentar soluções de TIC	Todas as Equipes
	Realizar serviços de apoio e consultoria	Todas as Equipes

	Realizar Estudo e Prospecção de Novas Soluções	Todas as Equipes
	Elaborar/Realizar Treinamentos / Workshops	Todas as Equipes
	Analisar/Documentar/Executar Processos de Mudança de Solução de TIC	Todas as Equipes
	Apoiar tecnicamente a realização de eventos (Treinamentos / Workshops / Palestras /Encontros)	Todas as Equipes
	Apoiar tecnicamente na definição de especificações de soluções de TIC	Todas as Equipes
	Participar de reuniões	Todas as Equipes
	Abrir e acompanhar chamados técnicos para outros órgãos	Todas as Equipes
	Definir/Documentar/Monitorar Testes/PoC de Produtos/Soluções	Todas as Equipes
	Repasse de conhecimento	Todas as Equipes
	Definir/Manter Plano de Contingenciamento a Falhas	Todas as Equipes
	Monitorar (Health Checking) do Ambiente	Todas as Equipes
	Suporte às aplicações/sistemas da CONTRATANTE	Todas as Equipes
	Elaborar Parecer Técnico	Todas as Equipes
	Realizar Vistoria Técnica	Todas as Equipes
Incidentes	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço	Todas as Equipes
Troubleshooting	Realizar Troubleshooting de Problemas	Todas as Equipes
Serviço de Atualização do Windows (WSUS)	Adicionar servidor Remoto	Equipe Sistemas Operacionais
	Autorizar/Negar novos Updates	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir Grupo	Equipe Sistemas Operacionais
	Manutenção Mensal do WSUS	Equipe Sistemas Operacionais
	Realizar Limpeza do Servidor	Equipe Sistemas Operacionais
	Gerar relatório de atualizações	Equipe Sistemas Operacionais
	Importar atualizações	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Alterar/Incluir/Excluir produtos e aplicações	Equipe Sistemas Operacionais
Serviço de DHCP	Criar/Excluir/Alterar/Desativar configurações de endereçamentos	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir reserva de endereçamento	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
Serviço de DNS	Criar/Excluir/Alterar registros	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir/Alterar zonas	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir/Alterar encaminhador por condição	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais

	Alterar/Configurar/Monitorar infraestrutura DNS	Equipe Sistemas Operacionais
Serviço de FTP	Criar/Alterar servidores FTP	Equipe Sistemas Operacionais
	Conceder/Remover/Alterar permissão de acesso a FTP	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Remover/Excluir FTP	Equipe Sistemas Operacionais
Serviço de Correio Eletrônico (E-mail)	Bloquear conta/grupo de e-mail	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar contas de e-mail	Equipe Sistemas Operacionais
	Reiniciar senhas de e-mail	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e interagir com o órgão provedor desse serviço	Equipe Sistemas Operacionais
Serviços de Acesso Remoto	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
Serviços de Autenticação (Usuário de Rede)	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Habilitar/Desabilitar Conta de Usuário	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Alterar/Excluir conta de domínio	Equipe Sistemas Operacionais
	Trocar/Redefinir/Redefinição Senha de Usuário	Equipe Sistemas Operacionais
Serviços de Compartilhamento de Arquivos	Arquivo não autorizado Detectado	Equipe Sistemas Operacionais
	Arquivos Deletados	Equipe Sistemas Operacionais
	Bloquear Extensão de arquivo	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar nova Pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar novo compartilhamento	Equipe Sistemas Operacionais
	Deletar compartilhamento	Equipe Sistemas Operacionais
	Liberar Acesso a Pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Liberar extensão proibida	Equipe Sistemas Operacionais
	Modificar Permissões da Pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Não consigo acessar a Pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Aumentar espaço de armazenamento na rede	Equipe Sistemas Operacionais
	Não consigo adicionar/remover arquivos da Pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Problemas de acesso a outros compartilhamentos	Equipe Sistemas Operacionais
	Remover acesso da pasta	Equipe Sistemas Operacionais
	Remover acesso de outros compartilhamentos	Equipe Sistemas Operacionais
Restaurar/Recuperar Arquivo da Pasta	Equipe Sistemas Operacionais	

	Configurar e administrar serviços de backup de servidores de arquivos	Equipe Sistemas Operacionais
	Serviço de Compartilhamento Indisponível	Equipe Sistemas Operacionais
	Transferir Arquivos	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar arquivos deletados	Equipe Sistemas Operacionais
Serviços de Impressão	Alterar Driver	Equipe Sistemas Operacionais
	Alterar Porta da Impressora	Equipe Sistemas Operacionais
	Configurar Digitalização	Equipe Sistemas Operacionais
	Cota de Impressão	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar nova Impressora no servidor	Equipe Sistemas Operacionais
	Deletar Impressora do Servidor	Equipe Sistemas Operacionais
	Liberar Acesso a Impressora	Equipe Sistemas Operacionais
	Remover Acesso de Impressora	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
Atendimento ao Usuário Externo	Troubleshooting e apoio especializado em problemas referentes a serviços disponibilizados pela SSPDF inclusive VPNs	Equipe Sistemas Operacionais e Redes / Segurança
Virtualização	Instalar/configurar e administrar servidores de virtualização(hosts) VMWare	Equipe Sistemas Operacionais
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar Template de VM	Equipe Sistemas Operacionais
	Criar/Excluir Máquina Virtual	Equipe Sistemas Operacionais
	Adicionar/Remover/Alterar recursos de Hardware	Equipe Sistemas Operacionais
IIS	Resolução de problemas (Troubleshooting)	Equipe Sistemas Operacionais
	Configurar e administrar servidores IIS	Equipe Sistemas Operacionais
	Provisionar/Excluir/Configurar site	Equipe Sistemas Operacionais
	Provisionar/Excluir/Configurar application pool	Equipe Sistemas Operacionais
Middleware	Criar e/ou configurar ambiente e servidores das aplicações e serviços	Equipe Sistemas Operacionais
	Análise de performance, monitoramento e resolução de problemas no servidores de aplicações e serviços	Equipe Sistemas Operacionais
	Configurar, gerenciar e manter esteira de deploy / ferramentas de CI/CD das aplicações e serviços	Equipe Sistemas Operacionais
	Instalar, configurar e/ou gerenciar ferramenta/software	Equipe Sistemas Operacionais
	Configurar e gerenciar balanceamento e roteamento para as aplicações e serviços	Equipe Sistemas Operacionais

	Instalar, configurar, manter e gerenciar as diferentes ferramentas de devops e sua integração entre si e entre as aplicações e serviços	Equipe Sistemas Operacionais
Serviço de Firewall/Proxy ou Internet	Verificar acesso a internet (indisponibilidade/lentidão)	Equipe de Segurança
	Liberar/Bloquear Acesso a Site/URL	Equipe de Segurança
	Liberar/Bloquear Acesso a Internet	Equipe de Segurança
	Liberar/Bloquear IP/Porta	Equipe de Segurança
	Verificar Logs e/ou Monitoramento Tráfego	Equipe de Segurança
	Modificar Regra/Política de Acesso a Site	Equipe de Segurança
	Criar/Alterar/Excluir Regra de Firewall/Proxy	Equipe de Segurança
	Gerar Relatório de Acesso	Equipe de Segurança
	Criar/Alterar/Excluir regras NAT	Equipe de Segurança
	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço (Troubleshooting)	Equipe de Segurança
	Inspection/SSL	Equipe de Segurança
	Instalar/configurar/manutenção de firewall com software livre	Equipe de Segurança
Serviços de Monitoração	Adicionar/Remover (Servidor/Serviço ou Ativo de Rede)	Equipe de Redes / Segurança / Central de Serviços
	Alertas serviço de monitoramento(Incluir/Excluir ou Modificar)	Equipe de Redes / Segurança / Central de Serviços
	Adicionar/Remover/Alterar Template	Equipe de Redes / Segurança / Central de Serviços
	Ajustes/Alterações nas configurações dos serviços	Equipe de Redes / Segurança / Central de Serviços
Serviços de Infraestrutura de Rede	Alocar/Desalocar Endereço IP	Equipe de Redes
	Alteração da Rede do Usuário/Impressora(Configuração de VLANs)	Equipe de Redes
	Problemas de Conectividade de Rede	Equipe de Redes
	Configuração, Instalação e Manutenção em Equipamentos/Ativos de Redes (Switch, Roteador, Access Point, etc.)	Equipe de Redes / Equipe Nível II
	Serviços de Gerenciamento e Monitoramento da Infraestrutura e Ativos de Redes	Equipe de Redes
	Verificar links de comunicação de dados (indisponibilidade/lentidão)	Equipe de Redes
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Redes	Equipe de Redes / Equipe Nível II
Serviços de Administração SAN/NAS	Adicionar/Modificar/Remover Dispositivo	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Criar, Remover, Formatar, Configurar LUN	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Criar, Remover, Formatar, Configurar RAID Group	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Adicionar, Substituir, Configurar discos na Storage	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios

	Monitorar performance da Storage	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Analisar Logs	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Manter documentação de mapeamento de LUN	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Instalar console de gerenciamento de discos	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Analisar capacidade de uso da SAN (espaço disponível)	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Instalar, configurar, manter, remover HBA	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Gerenciar conexões entre storage e servidor	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Reestruturar Dados entre discos	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Alterar configurações do Dispositivo	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Realizar outras atividades relacionadas a Administração SAN	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
Serviços de Administração de Backups	Reter dados em HD externo	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Preparar para restaurar dados	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Iniciar Script de restauração ou backup de dados	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Verificar, Analisar execução de script de backup, restore	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
	Realizar outras atividades relacionadas a Backup	Equipe de Administração de Armazenamento e Continuidade de Negócios
Serviços de Infraestrutura de Segurança	Liberar/Alterar acesso à periféricos	Equipe de Segurança
	Reportar e-mail malicioso / SPAM	Equipe de Segurança
	Gerar CSR - Certificate Signing Request	Equipe de Segurança
	Executar varredura em busca de vulnerabilidades	Equipe de Segurança
	Recuperar e Proteger Alvo de Ataque	Equipe de Segurança
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Infraestrutura de Segurança	Equipe de Segurança
	Gerar Relatórios de Segurança	Equipe de Segurança
Serviços de Suporte a Rede Sem Fio (WiFi Corporativa)	AP (Access Point) inoperante	Equipe de Redes
	Configurar Access Point	Equipe de Redes

	Instalar/Remover Ponto de Acesso (Access Point)	Equipe de Redes
	Remover/Bloquear acesso a rede WIFI	Equipe de Redes
	WIFI/SSID não está aparecendo/visível na lista	Equipe de Redes
	Alterar local do Ponto de Acesso (Access Point)	Equipe de Redes
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Rede Sem Fio (WIFI) e interagir com o órgão responsável pelas controladoras	Equipe de Redes
Suporte ao Servidor de Antivírus	Atualizar versão da Console/Motor	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
	Limpeza de máquinas desativadas	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
	Inclusão de novas máquinas via política ou script no servidor	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
	Manutenção/Organização do servidor de Antivírus	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
	Ajustes de Configurações nas Políticas de Antivírus	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a Antivírus	Equipes de Segurança/Sistemas Operacionais
Suporte a VPN	Conceder/Remover acesso a VPN	Equipe de Segurança
	Analisar/Verificar problemas (Troubleshooting) relacionados a VPN	Equipe de Segurança
	Atualizar Firmware	Equipe de Segurança
	Auxiliar usuários na configuração de acesso	Equipe de Segurança / Equipe Nível II
Serviços de reparo em equipamentos	Instalar/Configurar/Remover Equipamento	Equipe de Redes / Segurança / Equipe Nível II
	Monitoramento de Serviços/Servidores	Equipe de Redes / Segurança
	Realizar Manutenção em Rack	Equipe de Redes / Segurança / Equipe Nível II
	Trocar Peça/Equipamento no Datacenter	Equipe de Redes / Segurança / Equipe Nível II
Incidentes	Verificar indisponibilidade e restabelecer serviço	Todas as Equipes
Troubleshooting	Realizar Troubleshooting de Problemas	Todas as Equipes
Serviços de produção e monitoramento	Agendar jobs	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Execução de Jobs	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Relatar problemas em Jobs e sistemas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Plano de Execução diário Jobs	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Execução de Rotinas de Sistemas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Monitorar de sistemas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Envio de arquivos	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Recepção de arquivos	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento

	Processamento de arquivos	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Consulta de Informações Processadas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Inclusão de Rotinas de Sistemas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
	Alteração de Rotinas de Sistemas	Equipe Nível III e Equipe de Monitoramento
Supervisão de Suporte Técnico	Supervisionar e orientar o tempo de execução de atendimentos de 1º Nível da Central de Atendimento Help Desk, 2º Nível (Service Desk) e 3º Nível via telefone, e-mail, com apoio operacional a atividades relacionadas ao atendimento de TIC	Equipe de Supervisão
	Monitorar atendimentos de 1º, 2º e 3º Níveis	Equipe de Supervisão
	Elaborar relatórios gerenciais	Equipe de Supervisão
Atividades internas de instalação e manutenção de informática	Recepção de Equipamentos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Envio de Equipamentos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Organizar estoque interno de T.I	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Executar manutenção de equipamento em garantia	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Realizar manutenção preventiva	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Elaboração de processos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Acompanhamento de processos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Encaminhamento de processos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Elaborar Relatórios estatísticos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Registrar de Atividade Interna - Serviço 2º Nível	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Participar de Reunião Técnica	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Telecomunicações dados	Acompanhar de Manutenção Links de dados	Equipe de Redes
	Alterações de configurações em Roteador	Equipe de Redes / Segurança
	Configurar Link de Comunicação de Dados	Equipe de Redes
	Monitoramento do Link e equipamentos de Comunicação de Dados	Equipe de Redes / Equipe de Monitoramento
	Relatar Problemas em Link de Comunicação	Equipe de Redes / Equipe de Monitoramento
Suporte em instalação e manutenção de informática	Acompanhar equipe externa em Eventos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Auxiliar ao Usuário	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Implantar infraestrutura em unidades da SSPDF	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Reformar infraestrutura de unidades da SSPDF	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Treinar Apoio de Informática das unidades da SSPDF	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Informar Problema em Computador, Impressora ou Periféricos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
	Informar Problema em Rede Lógica de TI	Equipe Atendimento Usuário Nível II

Informar Problema em Softwares Homologados ou Corporativos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Manutenção/identificação em Ponto de Rede Lógica de TI	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Instalação / Remanejamento de Computadores ou Periféricos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Instalação / Configuração de Softwares Homologados ou Corporativos	Equipe Atendimento Usuário Nível II
Informar problemas com acesso ou recursos de rede WIFI	Equipe Atendimento Usuário Nível II

ANEXO VII - REQUISITOS DA ARQUITETURA TECNOLÓGICA

Número de usuários (ativos) a serem atendidos	Usuários com Logon nos últimos 60 (sessenta) dias	730
	Usuários com Logon nos últimos 90 (noventa) dias	772
	Usuários com Logon nos últimos 120 (cento e vinte) dias	800
Sistemas Operacionais	CentOS 6 (64-bit)	
	CentOS 7 (64-bit)	
	Debian GNU/Linux 10 (64-bit)	
	Debian GNU/Linux 4 (32-bit)	
	Debian GNU/Linux 6 (64-bit)	
	Debian GNU/Linux 7 (64-bit)	
	Microsoft Windows 10 (64-bit)	
	Microsoft Windows 7 (32-bit)	
	Microsoft Windows 7 (64-bit)	
	Microsoft Windows 8 (64-bit)	
	Microsoft Windows Server 2003 (32-bit)	
	Microsoft Windows Server 2003 (64-bit)	
	Microsoft Windows Server 2008 R2 (64-bit)	
	Microsoft Windows Server 2012 (64-bit)	
	Microsoft Windows Server 2016 or later (64-bit)	
	Red Hat Enterprise Linux 5 (32-bit)	
	Red Hat Enterprise Linux 6 (64-bit)	
	Red Hat Enterprise Linux 7 (64-bit)	
SUSE Linux Enterprise 11 (64-bit)		
Ubuntu Linux (64-bit)		
VMware ESXI 6.5 ou superior		
Sistemas de armazenamento de dados	Storage EMC VNX5300	
	Storage HP-P2000	
	Storage HUAWEI OCEAN STOR 5300	
Switch SAN	CISCO MDS9148T	

	BROCADE 6500B e M5424
Virtualização	VMWare VShpere Web Client - versão 6.5 ou superior
Correio Eletrônico	Zimbra 8.8.12_GA_3803, Exchange Server (Sutic)
Monitoração	Zabbix
	EPO Kaspersky
Ferramentas de Segurança	Antivírus Kaspersky
	Mail-Gateway (Kaspersky)
	FortiGate-901G
	FortiGate -81F
	FortiAnalyzer Virtual Appliance
	FortiManager Virtual Appliance
Balanceador de Carga	Big IP_F5
Banco de Dados	SQL Server Versões: 2000, 2012 e 2016, 2019 MySQL, MariaDb
Ferramentas de Backups	Bacula (linux)
	VDP Vsphere Data protection backup
	Veeam
NUTANIX	Version Nutanix 20220304.423
VOIP	Avaya
	Asterisk, Issabel
Servidores	Servidores Web (Apache, IIS)
	Servidor de Virtualização (Vmware)
	PowerEdge R750, PowerEdge R530, PowerEdge M520, PowerEdge R740,PowerEdge R710
	HP ProLiant DL980, DL160, DL385, DL360,
Wireless	Controladora HP 830 24P
	Access Point HP 425 - AM
Switch Ethernet	CE8850-64CQ-EI
	CE6863-48S6CQ
	S5731-H48P4XC
Estações de Trabalho	Dell I5 Optiplex 7040 SFF
	Dell I7 Optilex 7050 SFF
	Workstation Dell precision 5820 Tower
	Desktop HP Prodesk 600 G6 SFF
	HP Mod. PCDC 5750
	HP Desk All In One 6000PRO
Notebooks	HP Latitude Core 2 Duo

Dell Latitude 5420
Lenovo modelo T61

ANEXO VIII - HISTÓRICO DAS ATIVIDADES DE 2019 A 2023

NÍVEL 1		
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	TOTAL
Active Directory	Criar usuario	2012
Orientacao	Orientar usuario	1195
Active Directory	Reset de Senha	1096
Software	Instalar	699
Active Directory	Inabilita usuario	559
Impressora/Scanner	Configurar drive	465
Sistema Operacional	Mapeamento de pasta	439
Sistema Operacional	Configuracao	414
E-mail	Criar E-mail	375
E-mail	Acesso a caixa corporativa / lista de distribu...	346
Software	Configurar	311
E-mail	Inabilita E-mail	215
Software	Erro/Falha	138
E-mail	Retirar acesso em caixa corporativa / lista de...	87
Impressora/Scanner	Erro/Falha	54
Impressora/Scanner	Outras atividades	42
Software	Remover	18
Sistema Operacional	Acesso a pasta no servidor	18
Seguranca da Informacao	Firewall	15
Sistema Operacional	Servidor	10
Hardware	Configurar	9
E-mail	Criacao de caixa corporativa / lista de distri...	9
Sistema Operacional	Active Directory	9
Impressora/Scanner	Configurar impressora/scanner	7
Antivirus	Investigar	7
Impressora/Scanner	Instalar software de impressao/scanner	6
Sistema Operacional	Correio Eletrônico	6
Hardware	Instalar	5
Apoio Tecnico	Realizar apoio tecnico	5

Antivirus	Eliminar pragas	4
Sistema Operacional	Virtualização	4
Sistema Operacional	Configurar Sistema Operacional	4
Hardware	Erro/Falha	4
Impressora/Scanner	Instalar impressora/scanner	4
Redes	Switch	3
Banco de dados	Configuracao	3
Redes	Erro/Falha	3
Redes	Analisar, Corrigir falhas nos Serviços de Rede	3
Sistema Operacional	Retirar acesso a pasta	3
Hardware	Remover componentes externos	2
Sistema Operacional	Baixar imagem	2
Antivirus	Outras atividades	2
Seguranca da Informacao	Antivirus	1
Apoio Tecnico	Treinamento	1
Antivirus	Atualizar Vacina	1
Software	Antivirus	1
Sistema Operacional	Outras Atividades - Sistema Operacional	1
Sistema Operacional	Sistema Operacional	1
Monitoramento	Monitorar	1
Redes	Testar ponto de rede	1
Apoio Tecnico	Realizar acompanhamento tecnico	1
Seguranca da Informação	Riscos	1
Elétrica	Manutenção preventiva	1

NÍVEL 2		
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	TOTAL
Hardware	Configurar	2205
Hardware	Instalar	1252
Hardware	Erro/Falha	949
Redes	Confeccionar cabo de rede	833
Redes	Conectar ponto de rede	723
Hardware	Remanejar itens de configuracao	619
Apoio Tecnico	Realizar apoio tecnico	615
Sistema Operacional	Outras Atividades - Sistema Operacional	566

Impressora/Scanner	Configurar impressora/scanner	560
Redes	Erro/Falha	554
Software	Instalar	500
Impressora/Scanner	Instalar impressora/scanner	394
Redes	Identificar ponto de rede	348
Impressora/Scanner	Instalar software de impressao/scanner	293
Hardware	Remover componentes externos	279
Sistema Operacional	Configurar Sistema Operacional	271
Impressora/Scanner	Erro/Falha	262
Redes	Validar ponto de rede	239
Redes	Testar ponto de rede	196
Sistema Operacional	Baixar imagem	192
Software	Configurar	132
Apoio Tecnico	Realizar acompanhamento tecnico	129
Software	Instalar, Configurar, Remover Software de Negó...	108
Sistema Operacional	Configuracao	103
Impressora/Scanner	Configurar software de impressao/scanner	86
Impressora/Scanner	Configurar drive	53
Software	Remover	40
Documentacao	Elaborar documentacao	39
Hardware	Remover componentes internos	32
Software	Antivirus	27
Sistema Operacional	Mapeamento de pasta	23
Orientacao	Orientar usuario	22
Apoio Tecnico	Treinamento	16
Impressora/Scanner	Outras atividades	14
Redes	Desconectar ponto de rede	11
Software	Erro/Falha	9
Sistema Operacional	Servidor	5
Antivirus	Erro/Falha	5
Active Directory	Reset de Senha	4
Sistema Operacional	Apoio Técnico	2
Sistema Operacional	Realizar Backup ou Restauração de Dados	2
Redes	Switch	2
Redes	Apoio Técnico	2

Monitoramento	Acompanhar	1
E-mail	Acesso a caixa corporativa / lista de distribu...	1
Cabeamento	passagem de cabos utp, coaxial ou fibra otica	1
Cabeamento	instalacao de tomada rj-45 femea	1
Redes	Analisar, Corrigir falhas nos Serviços de Rede	1

NÍVEL 3 - ARMAZENAMENTO DE DADOS E CONTINUIDADE DE NEGÓCIOS			
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	DETALHAMENTO DA ATIVIDADE	TOTAL
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Criar LUN	147
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Remover LUN	83
Armazenamento de Dados	Backup	Criar script de backup de dados	61
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Reestruturar dados entre discos	54
Armazenamento de Dados	Documentacao	Manter documentacao	32
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Adicionar discos na Storage	27
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Configurar LUN	20
Armazenamento de Dados	Backup	Preparar para restaurar dados	12
Armazenamento de Dados	Documentacao	Elaborar Documentacao	7
Armazenamento de Dados	Backup	Iniciar script de backup de dados	7
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Analisar logs da Storage	7
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Configurar discos na Storage	5
Armazenamento de Dados	NAS	Configurar NAS	5
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Storage	4
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Analisar capacidade de uso da SAN	4
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Configurar Raid Group	2
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	LUN	1
Armazenamento de Dados	Backup	Erro/Falha	1
Armazenamento de Dados	Backup	Reter dados em HD externo	1
Armazenamento de Dados	NAS	Criar NAS	1
Armazenamento de Dados	Backup	Iniciar script de restauracao	1
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Remover Raid Group	1
Armazenamento de Dados	Administracao SAN	Substituir discos na Storage	1

NÍVEL 3 - BANCO DE DADOS			
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	DETALHAMENTO DA ATIVIDADE	TOTAL
Banco de dados	Configuracao	Alterar estrutura de objetos do banco de dados	180
Banco de dados	Manutencao	Analisar estrutura de objetos de banco de dados	116

Banco de dados	Backup	Configurar backup	53
Banco de dados	Manutencao	Executar script (Vinculado a outras atividades)	36
Banco de dados	Configuracao	Criar estrutura de objetos do banco de dados	34
Banco de dados	Documentacao	Elaborar documentacao	28
Banco de dados	Configuracao	Configurar SGBD	26
Banco de dados	Configuracao	SGBD	12
Banco de dados	Manutencao	Configurar Jobs	11
Banco de dados	Documentacao	Manter documentacao	10
Banco de dados	Manutencao	Analisar log de jobs	9
Banco de dados	Seguranca	Realizar auditoria de acesso a base de dados	8
Banco de dados	Backup	Erro/Falha	6
Banco de dados	Configuracao	Mover Databases entre servidores	5
Banco de dados	Manutencao	Criar Jobs	5
Banco de dados	Configuracao	Jobs	4
Banco de dados	Configuracao	Ajustar desempenho de servidores de banco de dados	3
Banco de dados	Manutencao	Script	3
Banco de dados	Backup	Restaurar backup	2
Banco de dados	Manutencao	Analisar script	2
Banco de dados	Padronizacao	Outras atividades	1
Banco de dados	Configuracao	Ajustar disponibilidade de servidores de banco de dados	1

NÍVEL 3 - REDES

CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	DETALHAMENTO DA ATIVIDADE	TOTAL
Redes	Monitoramento	Criar, Excluir Painéis de Monitoramento	1
Redes	Monitoramento	Instalar, Configurar, Remover agentes de Monitoramento	1
Redes	Switch SAN	Configurar Zone	1
Redes	Monitoramento	Instalar, Configurar, Remover Serviços de Monitoramento	3
Redes	Switch	Criar, alterar, remover regra de acesso	3
Redes	Switch	Remover Zone	4
Redes	Apoio Técnico	Outras Atividades - Apoio Técnico	4
Redes	Switch SAN	Configurar conexao inicial no Switch	5
Redes	Switch SAN	Analisar logs do Switch	6
Redes	Switch SAN	Criar Zone	8
Redes	Apoio Técnico	Realizar Apoio Técnico	10
Redes	Switch	Instalar, configurar, remover switch	13

Redes	Switch	Configurar Zone	17
Redes	Switch SAN	Configurar porta do Switch	23
Redes	Apoio Técnico	Realizar Acompanhamento Técnico	41
Redes	Documentação	Elaborar, Manter documentos, wikis, base de conhecimento	50
Redes	Switch	Erro/Falha	82
Redes	Switch	Outras Atividades - Swtich	91
Redes	Switch	Criar Zone	106
Redes	Switch	Configurar conexao inicial no Switch	143
Redes	Switch	Configurar porta do Switch	329
Redes	Switch	Analisar logs do Switch	416

NÍVEL 3 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	DETALHAMENTO DA ATIVIDADE	TOTAL
Seguranca da Informacao	Firewall	Criar regra no firewall	268
Seguranca da Informacao	Firewall	Analisar acessos no firewall	234
Seguranca da Informacao	Firewall	Alterar regra no firewall	218
Seguranca da Informacao	Firewall	Erro/Falha	114
Seguranca da Informacao	Firewall	Analisar desempenho firewall	30
Seguranca da Informacao	Normatização	Documentar regras, politicas, configurações de dispositivos	28
Seguranca da Informacao	Apoio Técnico	Realizar Apoio Técnico	19
Seguranca da Informacao	Riscos	Analisar, Detectar vulnerabilidades e ameaças	16
Seguranca da Informacao	Riscos	Mitigar, Corrigir vulnerabilidades e ameaças	15
Seguranca da Informacao	Antivirus	Erro/Falha	9
Seguranca da Informacao	Firewall	Antivirus	8
Seguranca da Informacao	Firewall	Access Point	8
Seguranca da Informacao	Firewall	Monitorar desempenho no firewall	8
Seguranca da Informacao	Documentação	Elaborar, Manter documentos, wikis, base de conhecimento	4
Seguranca da Informacao	Normatização	Analisar Hardening - Melhores práticas de segurança	3
Seguranca da Informacao	IPS	Erro/Falha	2
Seguranca da Informacao	Firewall	Remover regra no firewall	2
Seguranca da Informacao	Firewall	IPS	2
Seguranca da Informacao	Apoio Técnico	Pesquisar novas Tecnologias	1
Seguranca da Informacao	Access Point	Erro/Falha	1

NÍVEL 3 - SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO			
CATEGORIA DA ATIVIDADE	TIPO DE SERVIÇO	DETALHAMENTO DA ATIVIDADE	TOTAL

Sistema Operacional	Active Directory	Criar, alterar, excluir objetos no AD	1573
Sistema Operacional	Virtualização	Criar, Alterar, Remover Máquinas Virtuais	1227
Sistema Operacional	Correio Eletrônico	Analisar, Corrigir falhas no Correio Eletrônico	612
Sistema Operacional	Active Directory	Criar, alterar, excluir diretivas de grupo	443
Sistema Operacional	Servidor	Erro/Falha	388
Sistema Operacional	Servidor	Gerenciar conexoes entre storage e servidor	267
Sistema Operacional	Servidor	Configurar disco no servidor	262
Sistema Operacional	Servidor	Analisar Logs	224
Sistema Operacional	Virtualização	Instalar, Configurar Serviços de Virtualização	175
Sistema Operacional	Sistema Operacional	Analisar, Corrigir falhas de Sistema Operacional	126
Sistema Operacional	Active Directory	Analisar, Corrigir falhas no Active Directory	122
Sistema Operacional	Sistema Operacional	Instalar, Configurar Sistema Operacional	106
Sistema Operacional	Servidor	Instalar console de gerenciamento de discos	55
Sistema Operacional	Sistema Operacional	Atualizar Sistema Operacional	46
Sistema Operacional	Apoio Técnico	Realizar Acompanhamento Técnico	38
Sistema Operacional	Virtualização	Analisar, Corrigir falhas nos Serviços de Virtualização	31
Sistema Operacional	Documentação	Elaborar, Manter documentos, wikis, base de conhecimento	20
Sistema Operacional	Apoio Técnico	Outras Atividades - Apoio Técnico	17
Sistema Operacional	Apoio Técnico	Realizar Apoio Técnico	9
Sistema Operacional	Servidor	Remover HBA	6
Sistema Operacional	Servidor	Log	5
Sistema Operacional	Active Directory	Promover ou Despromover Controlador de Domínio	5
Sistema Operacional	Servidor	Instalar HBA	1

ANEXO IX - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. Profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)

Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Demais Componentes de Custo					
Descrição					Valor Mensal
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
<i>Subtotal componentes de custo</i>					
Componentes de Preço (não compreendidos na composição do Fator-K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

Modelo conforme a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL DA SILVA MOREIRA - Matr.1691265-9, Chefe do Núcleo de Pesquisa de Preços e Análise de Mercado**, em 18/06/2024, às 17:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **DOUGLAS WILLIAN BARBOSA MOREIRA - Matr.1699997-5, Diretor(a) de Suporte**, em 19/06/2024, às 13:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **HELIO DE FARIAS SOARES - Matr.1713991-0, Coordenador(a) de Infraestrutura**, em 19/06/2024, às 13:17, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **143625783** código CRC= **D7B7CB88**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de Administração Municipal - CEP 70620-000 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.ssp.df.gov.br

00050-00008160/2023-15

Doc. SEI/GDF 143625783

Estudo Técnico Preliminar 4/2024

1. Informações Básicas

Número do processo: 00050-00008160/2023-15

2. Descrição da necessidade

Garantir a continuidade das operações, assegurando os níveis de serviços adequados ao negócio na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte, envolvendo todas as áreas vinculadas à SSP/DF.

MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF) atualmente conta com infraestrutura própria de Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), tendo um grande parque de hardware e software, que contemplam várias soluções para suporte às operações das várias áreas de atuação dentro da Segurança Pública do Distrito Federal e órgãos vinculados, que necessitam de manutenção do parque tecnológico atual, envolvendo disponibilidade, integridade, confiabilidade, confidencialidade e autenticidade da informação, incluindo todos os sistemas de informação, bancos de dados, rede de comunicação e terminais de usuários.

A manutenção deste parque tecnológico, bem como o crescimento da maturidade em TIC na SSPDF, necessita de uma sustentação para o pleno funcionamento das atividades operacionais e administrativas, dentro das melhores práticas de governança de TIC.

Dessa maneira, a nova contratação visa aperfeiçoar e ampliar a capacidade de entrega da Subsecretaria de Modernização Tecnológica (SMT) da SSPDF, no que se refere à sustentação do ambiente de Infraestrutura de TIC da SSPDF.

3. Área requisitante

Área Requisitante	Responsável
Coordenação de Infraestrutura da Subsecretaria de Modernização Tecnológica da SSPDF - SSP/SESP/SMT/CINF	Hélio de Farias Soares

4. Necessidades de Negócio

A Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF) teve sua origem no Decreto Distrital Nº 4.852, de 11 de Outubro de 1979, e tem como principal compromisso centralizar e comandar as ações dos órgãos de segurança pública para atividades policiais primordialmente preventivas e de participação comunitária, visando a proteção do cidadão, garantindo assim a melhoria da qualidade de vida da população.

Compete à SSP/DF propor e implementar toda a política de segurança pública determinada pelo Governo do Distrito Federal, objetivando a racionalização dos meios operacionais na busca pela maior eficácia do sistema de segurança pública do DF. Para isso, cabe a essa Secretaria a missão de planejar, coordenar e supervisionar o emprego operacional das forças de segurança como a Polícia Militar, a Polícia Civil, o Corpo de Bombeiros Militar e do Departamento de Trânsito, sem interferir na autonomia funcional, administrativa e financeira dessas instituições.

Além de ser o principal articulador com os órgãos que compõem o Sistema de Segurança Pública do DF, a SSP/DF trabalha também junto aos demais setores do Governo do Distrito Federal e junto à sociedade civil para colocar em prática ações de enfrentamento ao crime organizado e à violência, por meio de ações preventivas e de participação

comunitária, bem como a de repressão qualificada, visando a manutenção da segurança e da ordem no contexto do Distrito Federal.

Em sua estrutura organizacional, a SSP/DF é composta por diversas Subsecretarias, sendo uma destas a Subsecretaria de Operações Integradas - SOPI, que tem como atividades principais: planejar, coordenar, executar e avaliar as atividades de Segurança Pública, implementando normas e diretrizes específicas para orientar o emprego operacional em determinadas ações. Além dessas atribuições é também responsabilidade da SOPI:

- Cadastrar, fiscalizar e controlar órgãos, entidades, estabelecimentos comerciais e pessoas jurídicas de direito privado que tenham atividades sujeitas ao controle ou fiscalização da SSP/DF;
- Cadastrar empresas de Segurança Privada, de coletes balísticos a blindagem de carros; e
- Cadastrar eventos, como shows artísticos, jogos, corridas e manifestações populares que demandem a ação dos órgãos de segurança pública.

Dentro da estrutura do SOPI, foi inaugurado em julho de 2018 por força do Decreto 38.998 de 19/04/2018, o Centro Integrado de Operações de Brasília - CIOB, um organismo multi-agência concebido sob os moldes de um C4I (Comando, Controle, Comunicações, Computação e Inteligência) que reúne 22 órgãos, instituições e agências do DF, com foco na segurança pública, mobilidade, fiscalização, serviços e saúde e que tem por objetivo principal promover a coordenação e integração dos diversos órgãos que atuam de forma interdependente na administração direta e indireta no Distrito Federal e ainda, alcançar maior eficiência em suas ações e integrar várias secretarias e agências e outros setores da Administração Pública do Distrito Federal.

Sob a diretriz e comando da SSPDF, as operações atualmente realizadas neste centro integrado, tem como características a polivalência, a agilidade e a rapidez no compartilhamento das informações a todas as forças diretamente envolvidas em cada ocorrência, ou seja; este Centro é hoje a principal porta de entrada das chamadas de atendimentos e ocorrências oriundas dos canais de atendimento e das forças de Segurança, transformando-se assim na mais segura e confiável interface entre a sociedade e a Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal.

Para o cumprimento de sua missão institucional a Secretaria de Estado da Segurança Pública do Distrito Federal necessita do provimento dos recursos basilares em tecnologia, conhecimento e competência, os quais possibilitarão o desenvolvimento e a entrega de serviços capazes de atender com satisfação os anseios sociais. Tal capacidade só é possível com a garantia da disponibilidade dos serviços ao cidadão.

Dentre estes serviços está o Sinesp CAD (Central de Atendimento e Despacho), serviço em nuvem e totalmente dependente da internet. O Sinesp CAD é uma solução de suporte ao serviços emergenciais, que permite a integração do atendimento das Forças de Segurança Pública e outros órgãos (Polícia Militar do Distrito Federal, Polícia Civil do Distrito Federal, Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, SAMU, DER, CAESB, etc) otimizando recursos e diminuindo o tempo resposta ao cidadão, além de melhorar o planejamento operacional. Ele fornece aos profissionais de segurança pública uma solução de Tecnologia da Informação que permite o atendimento às ocorrências solicitadas a partir de números tridígitos emergenciais (190, 191, 192, etc) ou de outros canais de acionamento de atendimento ao cidadão, abrangendo os processos de atendimento, despacho e fechamento dos atendimentos, além da integração entre as agências de segurança pública.

Outro serviço prestado é o aplicativo Viva Flor, que é um sistema de segurança preventiva para mulheres vítimas de violência doméstica ou familiar que estejam sob o resguardo de medida protetiva de urgência. O dispositivo é instalado no celular da ofendida e permite, nos casos classificados como de risco extremo, a possibilidade de acionar a polícia com apenas um toque na tela inicial do aparelho. As vítimas dispõem, a partir daí, de atendimento prioritário em situação de emergência. O principal objetivo do programa é oferecer mais uma ferramenta de proteção, com absoluta prioridade no atendimento, e a prestação deste serviço depende de conexão com a internet.

Diante de dados e de informações críticas, sensíveis e com necessidade de estarem sempre confiáveis, íntegras e disponíveis à segurança pública, faz-se necessária a contratação dos links de fibra óptica de internet dedicados com dupla abordagem descritos neste estudo, visando, entre outros objetivos, subsidiar informações chave para a determinação de políticas públicas direcionadas ao enfrentamento da criminalidade em todo o Distrito Federal e entorno.

Serviços críticos são aqueles que não podem sofrer interrupções significativas, pois sua falha pode resultar em consequências graves, como impactos operacionais e até mesmo **riscos à vida**.

Os serviços de emergência (190, 193, 199) são projetados para responder rapidamente a situações críticas, quando estão indisponíveis, os tempos de resposta aumentam significativamente, o que pode resultar em atrasos no

atendimento adequado. Isso pode levar a complicações de saúde, agravamento de lesões e até mesmo à **perda de vidas**.

Em muitas situações de emergência, como acidentes automobilísticos, paradas cardíacas, traumas graves ou acidentes vasculares cerebrais (AVCs), cada minuto conta. O tempo de resposta rápido dos serviços de emergência pode ser a diferença entre a vida e a morte. Quanto mais rápido o atendimento é iniciado, maiores são as chances de salvar vidas e reduzir as complicações decorrentes da emergência. O tempo de resposta dos serviços de emergência é de extrema importância, pois desempenha um papel crucial na prestação de assistência adequada e no potencial de sobrevivência das vítimas.

Em caso de desastres naturais, crises de saúde pública ou outras situações de emergência, a disponibilidade de serviços de emergência é crucial para lidar com a situação de forma eficaz. A falta desses serviços pode agravar a situação, dificultando o gerenciamento e o controle da emergência.

Portanto, o tempo de resposta dos serviços de emergência é fundamental para garantir o melhor atendimento possível em situações críticas. A melhoria contínua dos sistemas de emergência, incluindo a capacitação de profissionais, o investimento em infraestrutura e a implementação de tecnologias avançadas de comunicação, são medidas importantes para reduzir o tempo de resposta e melhorar os resultados nos serviços críticos prestados pela Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal a população do DF.

Cabe destacar que esses resultados evidenciam a confiança da população do Distrito Federal em suas forças de segurança e são o reflexo do esforço e do trabalho conjunto de várias instituições ligadas diretamente à atual política de segurança pública implantada pela SSPDF, mas este reconhecimento tem a sua contrapartida, visto que por conta deste crescimento contínuo do número de chamados, cresce também a necessidade de expansão, atualização e assim promover a atualização da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) da SSPDF a fim de fortalecer as instituições de segurança pública do Distrito Federal.

5. Necessidades Tecnológicas

A presente contratação substituirá o Contrato atual, que se encerrará em 14/08/2024.

Dessa maneira, a nova contratação visa aperfeiçoar e ampliar a capacidade de entrega da SMT, no que se refere à sustentação do ambiente de Infraestrutura de TIC da SSPDF.

A manutenção do parque tecnológico atual, envolvendo disponibilidade, integridade, confiabilidade, confidencialidade e autenticidade da informação, incluindo todos os sistemas de informação, bancos de dados, rede de comunicação e terminais de usuários, bem como o crescimento da maturidade em TIC na SSPDF, necessita de uma sustentação para o pleno funcionamento das atividades operacionais e administrativas, dentro das melhores práticas de governança de TIC.

A SSPDF conta com uma alta diversidade de tecnologia, contendo hardware e software de vários fabricantes e arquiteturas diferentes, com altíssima complexidade. Um breve levantamento, sem detalhamento das partes, descreve a seguinte lista prévia:

- Sistemas de informação: SINESP CAD, SGO, SIGEO, SAU, SIGMA, SISPROT, SUSOV, SIAPEN, VISITAWEB, INFOSEG, PORTAL SSPDF, INTRANET, SISBOLETIM, Sistema de Atendimento de Emergência (190,193 e 199), Projeto de Videomonitoramento Urbano (PVU), etc;
- Bancos de dados: SQL Server, MySQL, MariaDB, MongoDB;
- Armazenamento e Backup: EMC, HUAWEI OCEAN STOR 5300 V3, Dell, VDP, VEEAM, NUTANIX;
- Servidores Físicos e Virtualizadores: Servidores (Dell, HP), Virtualizadores (VMWare, XenApp);
- Serviços de Internet: Website (Apache, ISS, Joomla), E-mail (Zimbra, Exchange Server), VPN (FortNet);
- Serviço de Balanceador de carga (F5 NETWORKS);
- Switches: Huawei, 3Com, Dell, Avaya, Allied, HP, Cisco (rede SAN Fiber-Channel);
- Rede sem fio: Access Points (HP, DLink, Motorola) e Controladoras (HP);

- Sala-cofre: ACECO, Ar condicionado, Sistemas Anti-incêndios, Grupos-Geradores Stemac, UPS (nobreaks, baterias e quadros de distribuição multifabricantes);
- Datacenter: hacks e cabeamento multifabricantes;
- Cabeamento estruturado: multifabricante CAT6;
- Desktops: HP, Dell, Positivo;
- Sistemas Operacionais: Microsoft (Windows 7, Windows 8 e Windows 10, Windows Server 2008, Windows Server 2012, Windows Server 2016 e Windows Server 2019), Linux (Red Hat, CentOS, Debian, Ubuntu, Fedora, Manjaro);
- Pacote office: Microsoft (Word, Excel, PowerPoint, Visio, Office 365), Livre (LibreOffice);
- Impressoras: Lexmark, Brother, HP, Epson;
- Notebooks e Netbooks: HP, Dell;
- Tablets: Motorola, Samsung, IPAD;
- Smartphones: LG, Samsung, iPhone;
- Videomonitoramento: Câmeras (Axis, Bosch, Dahua, Indigo Vision), imageadores aéreos, videowalls (Horus), videoconferência;
- Radiocomunicação: Teltronic, Sepura, Motorola;
- Telefonia: Telefonia VoIP (Avaya, Mitel e Asterix), Callcenter, DDR, E1, SIP, aparelhos (GrandStream, Avaya, Mitel e Alcatel);
- Georreferenciamento: GISGEO, Broker (ABRT);
- Segurança da informação: firewalls (Fortinet), Antivírus (Karspersky);
- Gerenciamento da Rede: CACTI e Zabbix;

As operações e manutenções de toda a solução tecnológica e projetos relacionados à TIC são de competência da Subsecretaria de Modernização Tecnológica (SMT) da SSPDF, a qual possui em sua estrutura atual: 36 (trinta e seis) servidores de carreira que não fazem parte do quadro permanente desta Secretaria e que atuam na gestão dos processos e recursos (patrimônio e pessoal); governança de TIC; planejamento de novas aquisições (projetos de TIC - que incluem em seu planejamento serviços avançados e novas tecnologias, assim como a execução de contratos com ampla prestação de contas).

Ressalta-se que os atendimentos à demandas de usuários, assim como os trabalhos técnicos, trabalhos de manutenção dos recursos de TIC da SSPDF e órgãos vinculados, que possuem alta carga de tarefas rotineiras, sem as quais os recursos tecnológicos não se sustentam, atualmente é efetivada pela equipe de técnicos terceirizados [15 (quinze) profissionais: nível 1, 03 (três); nível 2, 06 (seis) e nível 3, 06 (seis)], de acordo com o Contrato nº 050 /2019-SSP-DF.

A SSPDF possui um parque tecnológico avaliado em mais de 80 (oitenta) milhões de reais, com uma grande diversidade de hardware e software de diversos fabricantes e tecnologias diferentes, porém não possui quadro de pessoal com especialização suficiente para sustentação da solução atual.

Os sistemas de informação, bancos de dados, rede de comunicação e suas aplicações podem entrar rapidamente em colapso e tornarem-se imediatamente indisponíveis, se não houver manutenção e efetivação de tarefas rotineiras.

As aplicações e serviços ofertados à sociedade pela SSPDF são de missão crítica e totalmente dependentes do bom funcionamento da suas respectivas bases tecnológicas. Entre os serviços dependentes ressalta-se: atendimento emergencial via tri dígitos (190, 193, 199 e outros); os programas comunitários (visando à diminuição da criminalidade); planejamento e operações de Segurança Pública (prevenção e repressão à criminalidade); monitoramento de Grandes Eventos (proteção aos participantes de eventos de alta aglomeração com risco de vandalismo); inteligência em Segurança Pública (geração de informações antecipadas); videomonitoramento de ambientes hostis (geração de imagens para prevenção de criminalidade e

esclarecimentos de fatos criminosos); geração de informações, estatísticas criminais e Defesa Civil (ações preventivas para proteção de comunidades sob ameaça ou ações reativas para auxílio à comunidade em estado de carência provocada por acidentes ou catástrofes).

A SSPDF mantém em funcionamento e em disponibilidade permanente (365/24/7) uma infraestrutura de Tecnologia da Informação, a qual atende 10 (dez) Subsecretarias, além de compartilhar informações e infraestrutura com órgãos vinculados (Polícia Militar, Polícia Civil, Corpo de Bombeiros e Departamento de Trânsito) e Secretarias de Estado, suportando de forma efetiva e permanente todas as suas atividades administrativas.

Dentre tantas estruturas tecnológicas disponíveis, existem algumas consideradas críticas, a exemplo dos sistemas corporativos (Sistema Telefonia, Sistema Viva-flor, Sistema de Gestão de Pessoas - SIGMA; Sistema de Controle de Patrimônio - SISPAT; Sinesp CAD - Central de Atendimento e Despacho, Sistema Integrado de Geostatística - SIGEO, Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU) e outras tantas estruturas trabalhando de forma sistêmica, em ambientes físicos distribuídos, proporcionando continuidade dos serviços de tecnologia oferecidos diariamente à Instituição. No edifício do Centro Integrado de Operações de Brasília - CIOB, se concentram os principais ativos de TIC destacando-se o funcionamento permanente e estratégico dos seguintes sistemas e servidores:

- Sistema de Patrimônio - SISPAT;
- Sistema de Atendimento ao Usuário - SAU;
- Sinesp CAD - Central de Atendimento e Despacho;
- Aplicativo de Segurança para Mulheres em Situação de Risco - Viva Flor;
- Autenticadores (controladores de domínio);
- Firewall (controladores de segurança da rede);
- Sistema de backup corporativo;
- Sistema de armazenamento corporativo (unidades storage);
- Equipamentos Servidores de Rede;
- De arquivos (arquivos públicos, de usuários e outros);
- De banco de dados corporativos (MySQL, MariaDB, SQLServer);
- De aplicações corporativas (Tebas, Creta, PJe e SARH, SINESPCAD);
- De ambientes de virtualização (consolidação e otimização de servidores);
- De internet (site institucional e intranet);
- De controle de acesso (conexões e acessos à rede e à internet);
- De correio eletrônico;
- De aplicativos (outros sistemas de suporte).

Diante da diversidade de infraestrutura e de tecnologias fundamentais, somando a sistemas de software sensíveis e de custos relativamente elevados, é indiscutível afirmar que a prioridade maior e estratégica da área de Tecnologia da Instituição é sustentar o ambiente supracitado, buscando evitar ou minimizar os efeitos danosos de eventuais ocorrências de fatos indesejáveis, protegendo e contingenciando as inúmeras atividades inerentes à SMT, no intuito de propiciar aos sistemas institucionais às características primordiais de alta disponibilidade, desempenho e capacidade de recuperação de informações.

Muitas operações essenciais para o adequado funcionamento do órgão estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis por meio de sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional.

A diversidade de produtos, necessários ao funcionamento integrado e interativo, com soluções providas por diversos fabricantes, confere alta complexidade aos ambientes e requer um grande esforço para mantê-los íntegros e disponíveis para os usuários internos e externos da SSPDF.

O quadro de servidores da SMT, responsáveis pela administração, sustentação, manutenção, monitoração e suporte a esses recursos é reduzido e insuficiente para a continuidade adequada dos serviços.

Uma nova contratação é fundamental para que a SMT cumpra as metas do PDTIC, com relação à aplicação de tecnologias da informação relativas à concepção, desenvolvimento, integração e manutenção dos ativos informacionais, de forma a possibilitar a gestão e as tomadas de decisões direcionadas para a consecução da missão e visão macro do órgão, a fim de viabilizar a permanente afirmação de seus valores.

O atual contrato de serviço terceirizado, mesmo apresentando bons resultados, necessita de melhorias que se mostraram imprescindíveis a um novo ciclo, a fim de maior celeridade na implantação, diminuição do esforço administrativo, melhorias na execução dos serviços e maior clareza ao mercado no momento da precificação, resultando em minimização dos riscos quanto à exequibilidade no lance vencedor.

Dentre outros aperfeiçoamentos ao modelo anterior, citam-se:

- Ampliar a qualificação dos profissionais alocados na prestação dos serviços;
- Aperfeiçoar as estruturas de controle e de execução, a fim de obter melhores resultados e tempos de resposta da CONTRATADA;
- Criação de novas TORRES, não previstas no contrato anterior, assim como ampliação do horário de atendimento;
- Diminuição do ônus administrativo para os servidores da casa, liberando-os para se dedicarem mais intensamente ao planejamento de capacitação e à projetos estruturantes.

6. Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Os serviços deverão ser prestados 24x7, tendo em vista que a SSPDF presta serviços de atendimento ininterruptamente à população do DF e entorno. Sendo necessário o monitoramento de forma contínua de todos os sistemas e/ou eventos de TIC.

Haverá uma empresa ainda que realizará o monitoramento bem como o recebimento das demandas dos usuários, repassando-os para outra empresa que dará o devido tratamento e/ou solução. Isso visa um melhor controle e cumprimento dos tempos relativos ao início de atendimento dos chamados bem como de suas resoluções. O horário de funcionamento do expediente da SSPDF é de segunda à sexta-feira (dias úteis) das 08:00 hrs as 19:00 hrs.

Conforme previsto na Orientação Normativa nº 38, de 13 de dezembro de 2011 da Advocacia - Geral da União, em regra o prazo de vigência contratual é de até 12 meses, entretanto admite-se período superior em função da complexidade e peculiaridade do objeto, que é o caso da presente contratação, onde se tem que:

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

- a) o prazo de vigência originário, de regra, é de até 12 meses;
- b) excepcionalmente, este prazo poderá ser fixado por período superior a 12 meses nos casos em que, diante da peculiaridade e /ou complexidade do objeto, fique tecnicamente demonstrado o benefício advindo para a administração; e
- c) é juridicamente possível a prorrogação do contrato por prazo diverso do contratado originariamente."

Adicionalmente, o "Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação" versão 1.0, do TCU, também trata deste aspecto:

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

Observa-se que o objeto do presente modelo possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no contratante com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

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

Desta forma, em virtude desta complexidade técnica e logística, será adotado um prazo de vigência contratual de 30 (trinta) meses para o contrato de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, admitindo-se prorrogação na forma da lei.

7. Estimativa da demanda - quantidade de bens e serviços

Para a prestação de serviços de infraestrutura de TIC, a estimativa de serviço tomou como base contratações já realizadas. Da análise da execução do Contrato atual, bem como de todos os seus "chamados/tickets", chegou-se ao quantitativo de profissionais desta pretensa contratação, estimando-se a equipe técnica terceirizada multidisciplinar capaz de suprir as demandas de Infraestrutura e Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal (SSPDF).

O quantitativo de profissionais do contrato atual supre quase em sua totalidade as necessidades da SSPDF, entretanto, verificou-se uma necessidade de aumento nos profissionais que atuam na administração de Sistemas Operacionais, bem como a inclusão de profissional para atuar na área de telecomunicações.

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Quantidade
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Teleatendimento)	02
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior (Monitoramento)	04
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da informação Sênior (Supervisor)	01
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Pleno (N1)	02
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Pleno (N2)	04
2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	01
2124-10, 2123-10	ARED-03	Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior	01
2124-10, 2123-10	ARED-03	Administrador de Redes Sênior	01
2123-20	ASEG-03	Administrador de Segurança da Informação Sênior	01
2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior	01

2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior	01
Total de profissionais			19

Nota-se do quadro acima que manteve-se praticamente a mesma quantidade de profissionais do contrato atual, com o acréscimo de mais 1 (um) profissional na administração de sistemas operacionais, que é a torre com o maior número de chamados conforme pode se verificar na Figura 5 (Chamados das torres) abaixo, e também o acréscimo de 2 (dois) teleatendentes que farão o recebimento/classificação/distribuição das demandas, bem como de 4 (quatro) técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação júnior para exercerem o monitoramento 24x7 da rede e sistemas, de forma a acionar a equipe responsável para a solução de eventuais problemas que possam surgir.

Foram suprimidos também 2 (dois) técnicos de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno (N2) e 1 (hum) técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação júnior (N1).

A SSPDF presta muitos serviços que são críticos, e não podem sofrer interrupções significativas, pois sua falha pode resultar em consequências graves, como impactos operacionais e até mesmo riscos à vida. como por exemplo os serviços de emergência (190, 193, 199).



FIGURA 1 - Total de Chamados por ano

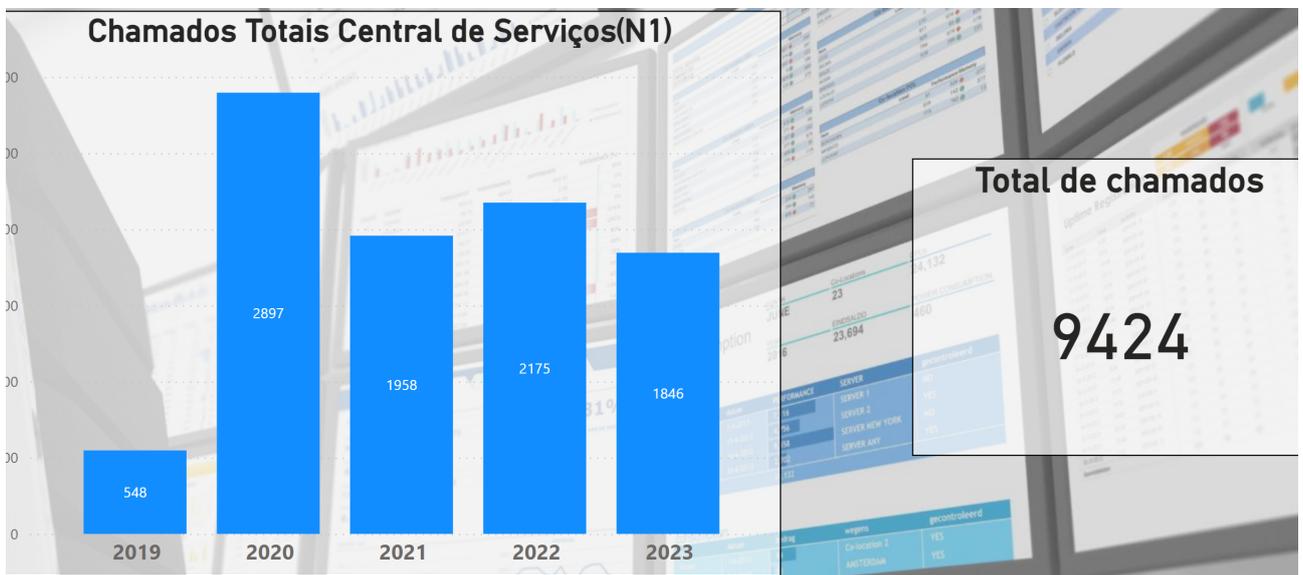


FIGURA 2 - Total de Chamados da Central de Serviços (N1) durante o contrato vigente

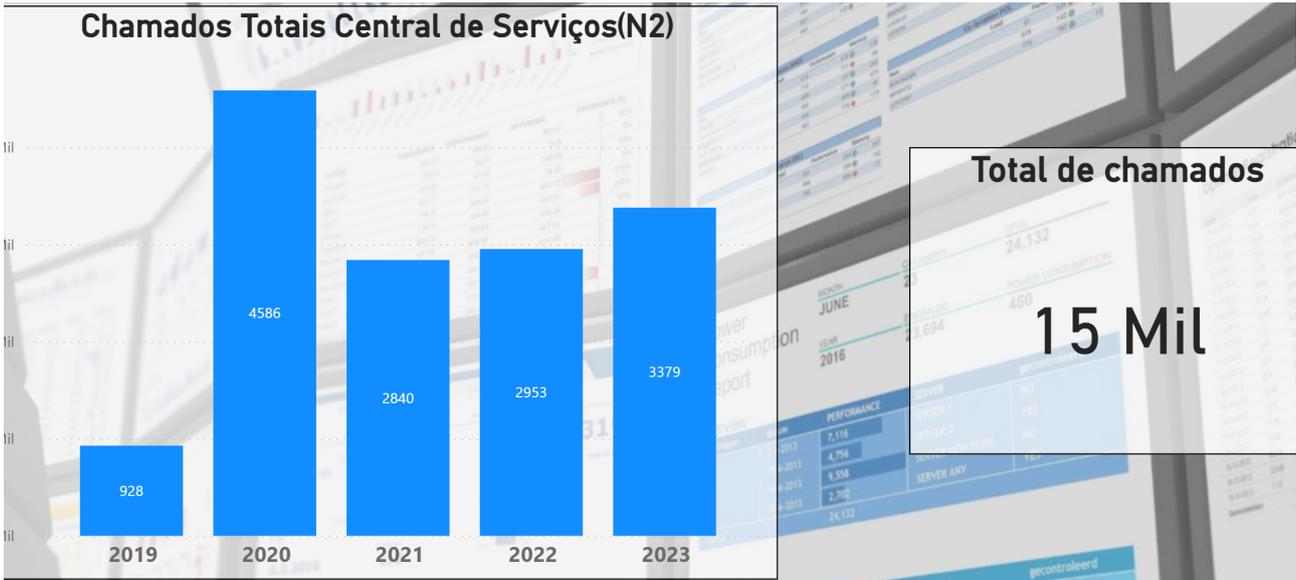


FIGURA 3 - Total de Chamados da Central de Serviços (N2) durante o contrato vigente

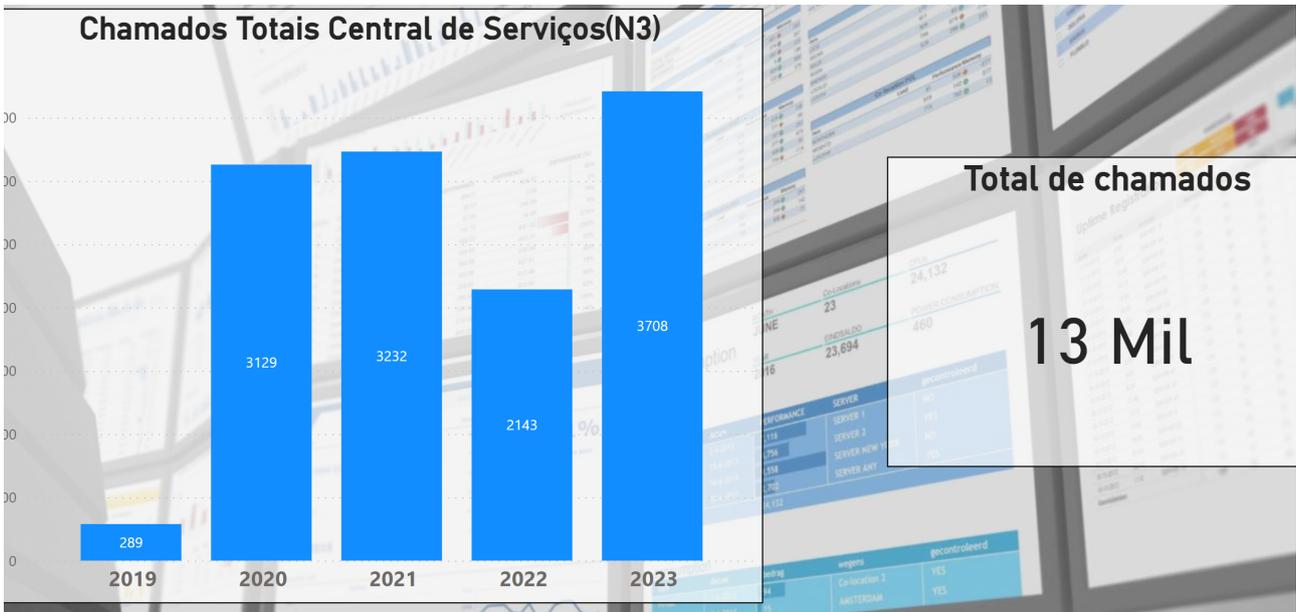


FIGURA 4 - Total de Chamados da Central de Serviços (N3) durante o contrato vigente

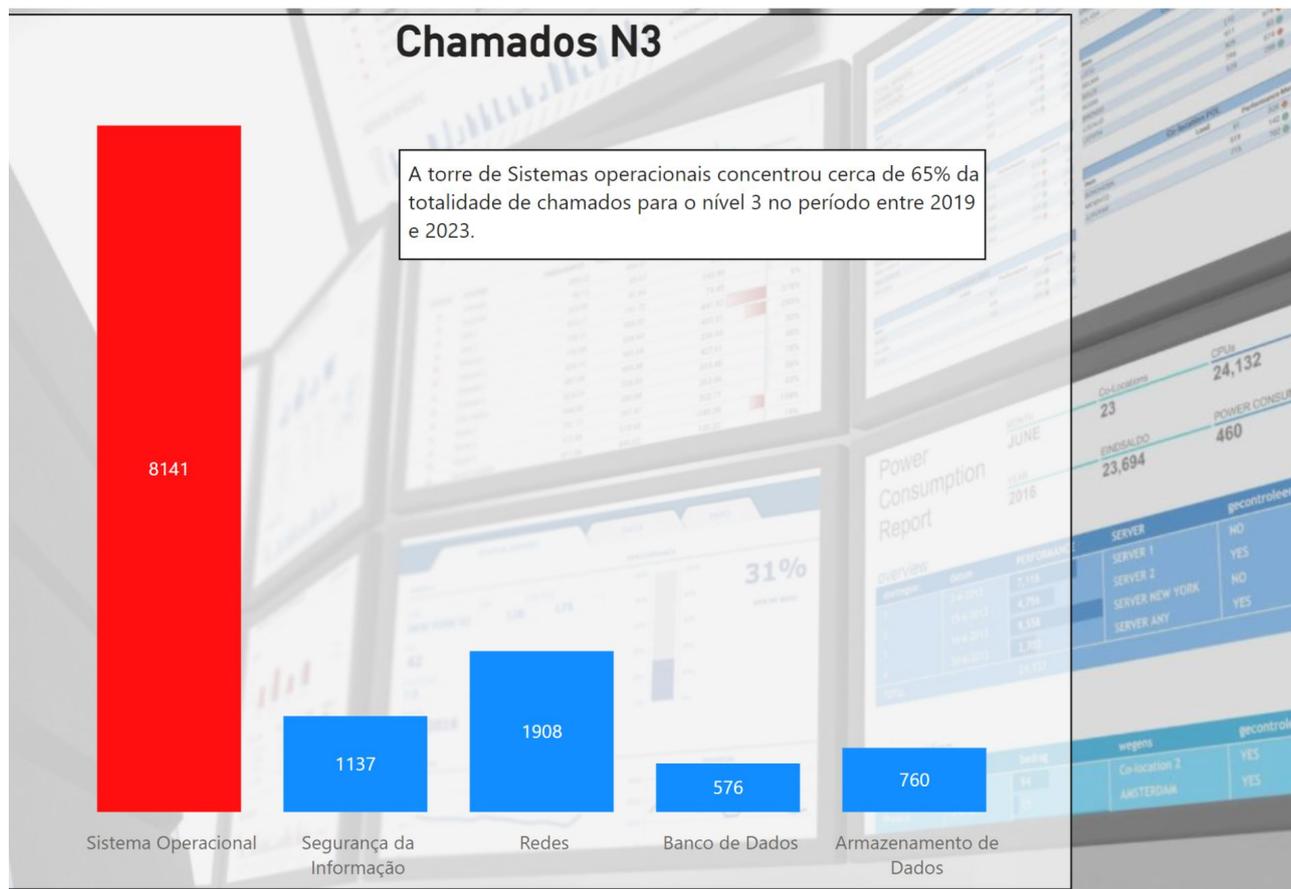


FIGURA 5 - Chamados das Torres da Central de Serviços (N3) durante o contrato vigente

8. Levantamento de soluções

Solução 1 - Realizar a sustentação do ambiente de TIC com profissionais da própria SSPDF;

Solução 2 - Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviço de fornecimento de mão de obra especializada para realizar a sustentação do ambiente de TIC da SSPDF.

9. Análise comparativa de soluções

Primeira alternativa - Sustentação do ambiente de TIC com profissionais da própria SSPDF.

Como alternativa primeira verificou-se a possibilidade de se realizar a sustentação do ambiente de TIC com profissionais da própria SSPDF. Nos últimos anos os gestores da SSPDF não tem medido esforços no sentido de prover a TI da SSPDF com uma infraestrutura nova e que garanta o pleno funcionamento dos serviços prestados por esta pasta. Equipamentos ultrapassados e sem garantia estão sendo substituídos e novas soluções estão sendo contratadas para garantir a melhor estrutura para os serviços prestados à população do DF, entretanto, quando tratamos da obtenção de mão de obra para realização de prestação de serviços, são poucas as possibilidades que dispomos.

A Criação de cargos efetivos de servidores para TIC da SS/DF seria a solução ideal para resolver o problema de falta de pessoal, entretanto, necessita da criação da carreira por parte do Governo do Distrito Federal (GDF), o que

implicaria no aumento da folha de pagamento do GDF e aprovação da Câmara Legislativa do Distrito Federal (CLDF). Tal situação levaria anos para ser concretizada. Outra possibilidade seria o aumento nos valores das gratificações disponíveis na SSPDF tornando a área mais atrativa para profissionais da área de TIC. Esses profissionais recebem hoje no mercado por volta do triplo do valor disponível nas gratificações desta subsecretaria. Da mesma forma da questão anterior, a mudança desta situação implicaria no aumento dos gastos do GDF, não sendo viável a curto prazo. E ainda assim haveria necessidade da criação de novos cargos comissionados, o que demandaria muitas negociações e tempo não disponível no momento.

A requisição de Servidores das Forças de Segurança também é inviável, pois estas já possuem quadro reduzido e déficit de pessoal, impossibilitando a cessão de pessoal técnico-especializado para a SSPDF. Desta forma, a primeira alternativa mostra-se inviável e esta opção não atende a Secretaria.

Segunda alternativa - Contratação de pessoa jurídica para realizar a sustentação do ambiente de TIC da SSPDF.

A segunda alternativa, a contratação de uma pessoa jurídica para o fornecimento de prestação de serviço de mão de obra especializada, vai ao encontro de modelo estabelecido pela Secretaria de Governo Digital da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia, que orienta a contratação dos principais serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC, frente às recomendações dispostas no Acórdão nº 2.037 /2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020- TCU-Plenário. Tal contratação é baseada no pagamento por valor fixo mensal, calculado pelo órgão ou entidade, na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para o órgão ou entidade contratante. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

Diante do exposto, temos como único cenário viável, neste momento, a contratação de pessoa jurídica para suprir as demandas nas áreas de infraestrutura/sustentação e demais serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

10. Registro de soluções consideradas inviáveis

De acordo com o § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022, registra-se aqui a solução identificada e considerada inviável, dispensando-se assim a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade (Total Cost Ownership - TCO).

A primeira alternativa, de acordo com a análise realizada no item anterior (item 10.), mostrou-se inviável. Adicionalmente aos óbices relatados anteriormente, o Decreto-Lei 200/1967 traz, no art. 10, § 7º, a diretriz para que a SSP/DF se desobrigue da realização de tarefas executivas (execução de tarefas operacionais), recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, desde que a iniciativa privada esteja suficientemente desenvolvida na área, bem como não haja comprometimento da segurança nacional (§ 8º do mesmo artigo 10). De acordo com o Decreto-Lei 200/1967, art. 10, § 7º, as razões para se partir para execução indireta são:

Possibilitar que a SSP/DF execute melhor as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, tarefas que hoje podem ser traduzidas como gestão e governança;

Impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional.

Posteriormente, a IN - SLTI 4/2008 regulamentou a execução indireta de serviços de TI, à luz da legislação corrente (e.g. Leis 8.666/1993 e 10.520/2002) e da jurisprudência sobre o assunto, sendo atualizada pela IN - SLTI 4/2010, depois atualizada para a IN-SGD 01/2019, e agora para a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022. As normas citadas, bem como muitas outras, regulamentam o uso de um montante considerável aplicado em TIC pela SSP/DF.

11. Análise comparativa de custos (TCO)

Em razão de uma das duas soluções ter sido considerada inviável, a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) não foi realizada, em conformidade com o § 1º do art. 11 da IN SGD 94/2022.

12. Descrição da solução de TIC a ser contratada

Grupo	Item	Especificação	Serviço	Unidade de medida	Quantidade estimada
1	1	Teleatendimento aos usuários	Central de Serviço	unidade mensal	30 meses
	2	Monitoramento do ambiente de TIC		unidade mensal	30 meses
	3	Supervisor		unidade mensal	30 meses
2	4	Atendimento aos usuários (N1)	Sustentação de Ambiente de TIC	unidade mensal	30 meses
	5	Suporte técnico aos usuários (N2)		unidade mensal	30 meses
	6	Suporte a Banco de Dados		unidade mensal	30 meses
	7	Suporte a Redes		unidade mensal	30 meses
	8	Suporte a Segurança da Informação		unidade mensal	30 meses
	9	Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios		unidade mensal	30 meses
	10	Suporte a Sistemas Operacionais (Linux)		unidade mensal	30 meses
	11	Suporte a Sistemas Operacionais (Windows)		unidade mensal	30 meses

A Central de Serviço é responsável pela supervisão e gerenciamento das atividades realizadas pela empresa prestadora do grupo 1. Isso inclui monitorar a performance, garantir a aderência aos Acordos de Nível de Serviço (SLAs), e gerenciar a comunicação entre as partes.

O atendimento e suporte aos usuários será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa, utilizando o sistema de gerenciamento de TIC e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas ou falhas em sistemas e equipamentos.

A Sustentação do Ambiente de TIC consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações de rede, servidores de aplicação, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços. A sustentação da infraestrutura de TIC deve garantir a disponibilidade dos recursos e sistemas de informação 24x7, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte desta Secretaria.

Os serviços deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL®V3 e COBIT, devendo ser implementadas as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço.

Tratam-se dos serviços a serem executados pela Central de Serviços e Sustentação de Ambiente de TIC. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC, os quais deverão prestar o conjunto mínimo de atividades que seguem abaixo relacionadas.

A empresa contratada para prestar o serviço relativo ao grupo 2 deve ser distinta da empresa prestadora do grupo 1, de forma que a empresa Contratada para prestar os serviços constantes no Grupo 1 (Central de Serviços) acione a empresa Contratada para prestar os serviços constantes no Grupo 2, para que esta providencie a resolução do problema, não eximindo-a de suas outras obrigações contratuais, como por exemplo a comunicação/informação ao (s) responsável(is) da SMT/SSPDF.

A contratação de empresas distintas para o monitoramento e para a sustentação do ambiente de TIC é altamente recomendado para garantir especialização técnica, eficiência, transparência e segurança na gestão da TIC. Sendo que empresas de monitoramento se especializam em vigilância contínua, identificando e alertando sobre problemas em tempo real, enquanto empresas de sustentação se concentram na resolução de problemas, manutenção e atualização dos sistemas. Essa divisão de responsabilidades reduz o risco de falhas catastróficas, proporcionando um nível adicional de verificação onde uma empresa pode compensar lapsos da outra. Além disso, a independência das empresas permite uma visão objetiva e crítica do desempenho e segurança do ambiente de TIC da SSPDF, sem conflitos de interesse.

A separação das funções também oferece escalabilidade e flexibilidade, possibilitando às duas empresas ajustar rapidamente os serviços que prestam conforme as necessidades específicas da SSPDF que possam surgir, como aumento da vigilância durante eventos críticos ou intensificação da sustentação durante atualizações importantes. Empresas especializadas tendem a ser mais eficientes, implementando melhores práticas e tecnologias inovadoras. Isso garante que o ambiente de TIC da SSPDF se beneficie dos conhecimentos de especialistas em monitoramento e sustentação, resultando em uma gestão mais eficaz e inovadora do ambiente de TIC. Adicionalmente, a responsabilidade pela fiscalização do SLA (Service Level Agreement) da empresa de sustentação ficará a cargo da empresa de monitoramento, reforçando ainda mais a necessidade de contratar duas empresas. Esse arranjo assegura que a empresa de sustentação cumpra os níveis de serviço acordados, com uma supervisão imparcial e rigorosa.

Normas e frameworks internacionais, como ITIL e COBIT, reforçam a importância da segregação de funções na governança de TIC, sugerindo a separação para evitar conflitos de interesse e assegurar processos de controle e auditoria independentes. A OECD também recomenda essa prática para garantir uma governança de TIC robusta e eficiente. No Brasil, a legislação e regulamentações federais, como a Lei nº 14.133/2021 e a Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, enfatizam a importância de planejar e executar contratações de serviços de TIC de maneira segmentada para melhor utilização dos recursos e aumento da competitividade. Estas diretrizes destacam que a equipe de planejamento deve avaliar a viabilidade de realizar contratações separadas para itens que possam ser tecnicamente divididos, garantindo uma gestão mais eficaz e transparente dos serviços contratados.

CENTRAL DE SERVIÇOS

Teleatendimento - Trata-se do recebimento de todos os chamados e funciona como ponto inicial de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para a empresa responsável pela sustentação de TIC para resolução, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados. As principais atividades deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Registros de eventos Análise e diagnósticos iniciais, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções, através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes ou via telefone;

- Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário;
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;
- Verificar junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas quando do fechamento dos chamados;
- Analisar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas durante o processo de atendimento;
- Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização.

Monitoramento de todo o ambiente de TIC - Monitoramento ininterrupto e análise dos eventos de TIC, de forma a verificar qualquer indisponibilidade ou problemas. Deve realizar rotinas específicas como relatórios de disponibilidade, capacidade, alertas e níveis de serviço e manutenção de procedimentos operacionais de modo a garantir disponibilidade, integridade e segurança das informações. A equipe de monitoramento (NOC), deverá funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, de forma ininterrupta e em modalidade de atuação remota.

Atividades relacionadas ao Monitoramento:

- O serviço constitui no monitoramento proativo do ambiente e no acionamento/abertura de chamado junto ao responsável pela correção de eventual problema;
- O serviço de monitoramento deve ser realizado em regime 24x7x365, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias na semana, durante todos os dias do ano, sem pausa, e com monitores simultâneos presentes em número suficiente;
- Ao final do contrato, todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, deverão ser entregues e a propriedade intelectual destes documentos, repassada por meio formal, ao representante eleito pela CONTRATANTE;
- Deverão ser mapeados, apresentados e definidos à CONTRATANTE, em um prazo de até 30 (trinta) dias da assinatura do contrato os seguintes processos:
 - a) Plano de comunicação para a notificação dos incidentes submetendo à CONTRATANTE para posterior validação e aprovação;
 - b) Processo de monitoração de alarmes e registro/abertura de chamado na central de serviços e/ou sustentação conforme o caso;
 - c) Processo para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução na console de monitoração;
- A CONTRATADA disponibilizará e utilizará o software de monitoramento para infraestrutura do tipo NOC (Centro de Operações de Rede), necessário para o cumprimento dos serviços de monitoramento de eventos e de incidentes;
- Todos os recursos-humanos necessários para a prestação dos serviços serão disponibilizados única e exclusivamente pela CONTRATADA, as suas custas e em quantidade suficiente para cumprir as exigências de nível de serviço exigido;
- Realizar o monitoramento proativo do ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços, os problemas de infraestrutura;
- Abertura de chamados;
- Monitorar ativos de rede, switch e roteadores;
- Monitorar todos os ativos e equipamentos de rede da sala cofre ou em locais determinados pela SSP/DF de forma remota;
- Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário);
- Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE;
- Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
- No caso de ocorrências/incidentes, além do acionamento/abertura de chamado junto ao responsável pela correção deve ser realizada a comunicação de responsável designado pela Contratante, de acordo com fluxograma estabelecido pela CINF/SMT da SSP/DF.

Supervisão de Atendimento e Monitoramento - Supervisionar todas as atividades realizadas pela Empresa responsável pela Sustentação de Ambiente de TIC, distribuindo atividades, elaborando relatórios gerenciais e garantindo a melhoria constante dos processos inerentes à sua área de atuação. A supervisão deverá ser remota e nos horários úteis, em regra. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Efetuar supervisão contínua e em tempo real das atividades de seus profissionais para um eficiente atendimento aos usuários da SSP/DF;

- Acompanhar a execução de todas as demandas, garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço;
- Avaliar o prazo requerido e alocar os profissionais necessários para a execução das demandas;
- Monitorar os indicadores de qualidade no atendimento;
- Fornecer informações gerenciais e operacionais às áreas de interesse;
- Analisar, dimensionar e controlar o tráfego de ligações e demais meios de acesso aos serviços;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência;
- Dimensionar e alocar recursos baseado na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura;
- Identificar a necessidade de adequação da Infraestrutura frente a alguma demanda previsível;
- Organizar, controlar e otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade;
- Informar a SMT problemas de quaisquer naturezas que possam impedir o bom andamento dos serviços;
- Assegurar que as determinações da SMT sejam disseminadas junto aos profissionais alocados à execução dos serviços;
- Zelar pelo cumprimento eficaz e eficiente dos requisitos contratuais segundo as melhores práticas;
- Participar, quando convocado pela SMT, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais ou de planejamento de atividades;
- Responsabilizar-se pelo planejamento, acompanhamento e cumprimento integral de todas as atividades nos prazos e qualidade exigidos;
- Implantar e manter os processos de Gerenciamento de Serviços de TIC definidos pelo contratante, baseado nas melhores práticas, utilizando ferramenta(s) especializada(s);
- Operar, manter, atualizar e criar fluxos de processos na ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC;
- Adaptar os fluxos básicos de incidentes, requisição, mudanças, problemas e configuração, com o desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Criar e adaptar outros fluxos de trabalho, ancorados nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TI, o que inclui desenho de formulários e criação de regras e validações;
- Discutir os requisitos dos fluxos de trabalho, para propor a sua adequação às boas práticas de Gerenciamento de Serviços de TI - GSTI;
- Identificar melhorias nos processos básicos de gerenciamento de serviços de TIC sob a ótica das melhores práticas de GSTI preconizadas pelo ITIL;
- Utilizar os indicadores chave de desempenho para apoiar a atividade de evolução dos processos;
- Difundir o conhecimento de melhores práticas para as equipes de TIC;
- Realizar as integrações das ferramentas necessárias para o correto funcionamento dos processos;
- Resolver falhas relativas aos fluxos e à ferramenta de suporte ao gerenciamento de serviços de TIC;
- Elaborar, manter e atualizar os relatórios de acompanhamento dos processos e indicadores de níveis de serviço;
- Elaborar relatórios gerenciais e técnicos quando solicitados;
- Realizar a interface de comunicação entre as demais categorias de serviços e o contratante.

SUSTENTAÇÃO AO AMBIENTE DE TIC

Atendimento aos Usuários - 1º Nível - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Serviços, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de primeiro nível de forma remota, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. As principais atividades deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Registros de eventos, análise e diagnósticos iniciais, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções;
- Contatar os usuários após recebimento das demandas, de forma a buscar a solução dos problemas;
- Execução de atendimentos técnicos prestando suporte remoto aos usuários através de ferramentas de atendimento de chamadas e gestão de incidentes ou via telefone;
- Também será responsável pelo adequado encaminhamento da demanda para a equipe adequada quando for assim necessário;
- Fornecer orientação e suporte via rede nos sistemas operacionais Windows, GNU/Linux;
- Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte via rede quanto ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pela SSP/DF;
- Apoiar os usuários na utilização de "browsers" de internet, gerenciadores de e-mail e intranet;
- Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos;

- Retornar chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;
- Analisar e informar à central de serviços sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento;
- Esclarecer e informar aos profissionais de suporte técnico de segundo e terceiro nível quanto aos chamados, resoluções de problemas e falhas e necessidades de priorização;
- Instalar, configurar, programar, orientar o usuário com relação ao funcionamento, de aparelhos telefônicos;
- Identificação de falhas/mal funcionamento de aparelhos telefônicos;
- Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes.

Suporte Técnico aos Usuários - 2º Nível - Viabilizará o andamento e resolução paliativa e/ou definitiva dos eventos encaminhados pela Central de Serviços, com a responsabilidade pela execução de atendimentos técnicos de segundo nível de forma presencial, envolvendo hardware e software, registrando todo o histórico dos eventos, e dessa forma alimentando base de dados de erros conhecidos. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Executar os atendimentos técnicos, envolvendo hardware e software, de modo presencial;
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela SSP/DF;
- Identificar e solucionar problemas relativos à utilização de softwares e hardwares;
- Instalar e configurar softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações da SSP/DF;
- Movimentar, instalar, remanejar e remover equipamentos de informática como hardware e softwares;
- Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa da SSP/DF, envolvendo hardware e software;
- Registrar os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos, solucionando os problemas e encaminhando-os para o serviço de gerência;
- Atender chamados relativos a ferramentas de escritório (MS-Office e BR-office), relacionados a criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas, bem como instalação e utilização avançada;
- Atender chamados técnicos relativos a sistemas operacionais Windows, MacOS, Android e GNU/Linux, compreendendo instalação, configuração, suporte aos usuários de tais ambientes;
- Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- Encaminhar chamados ao terceiro nível e às equipes técnicas de Rede e Sistemas da SSP/DF e acompanhar os prazos de atendimento;
- Alimentar a base de conhecimento com as soluções dos chamados que puderem ser adotadas pelas equipes de primeiro e terceiro níveis nos próximos atendimentos;
- Realizar atendimentos técnicos presenciais sempre que necessário;
- Instalar, configurar e solucionar problemas de streaming vídeo e áudio conferência;
- Executar o acompanhamento e o atendimento técnico em eventos externos promovidos pela SSP/DF.

Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios - 3º Nível - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes ao armazenamento de dados em rede (SAN) e para continuidade de negócios (backup e restore). Responsável ainda por identificar ameaças potenciais para SSP e os possíveis impactos nas operações de negócio caso estas ameaças se concretizem. Fornecendo uma estrutura para que se desenvolva uma resiliência organizacional que seja capaz de responder eficazmente e salvaguardar os interesses da SSP, a reputação e suas atividades de valor agregado. Elaborar o Plano de Continuidade de Negócios - PCN, documento que servirá de guia para a execução das atividades críticas na ocorrência das emergências e interrupções visando a garantia de níveis adequados de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações essenciais ao funcionamento dos processos críticos da SSP. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

Atividades relacionadas ao Armazenamento de Dados:

- Criar, Remover, Formatar, Configurar LUN;
- Criar, Remover, Formatar, Configurar RAID Group;
- Adicionar, Substituir, Configurar discos na Storage;
- Monitorar performance da Storage;
- Reestruturar Dados entre discos;
- Analisar Logs da Storage;
- Manter documentação de mapeamento de LUN;
- Analisar capacidade de uso da SAN (espaço disponível);

- Configurar discos no servidor;
- Instalar console de gerenciamento de discos;
- Gerenciar conexões entre storage e servidor;
- Instalar, configurar, manter, remover HBA;
- Analisar logs e conexões de discos no servidor;
- Criar, remover, configurar Zone;
- Configurar porta do switch SAN;
- Criar, configurar, remover NAS;
- Analisar capacidade de uso da NAS (espaço disponível);
- Reter dados em HD externo;
- Iniciar Script de restauração ou backup de dados;
- Verificar, Analisar execução de script de backup, restore;
- Realizar Apoio Técnico;
- Realizar Acompanhamento Técnico;
- Pesquisar novas Tecnologias.

Atividades relacionadas à Continuidade de Negócios:

- Analisar diariamente logs dos backups feitos através dos softwares, Veeam e VDP - Vsphere Data Protection;
- Troubleshooting de falhas de backups e restore;
- Criar Jobs de backup, administrar esse Jobs e acompanhar diariamente a realização do backup fazendo apontamentos e corrigindo possíveis falhas;
- Restore de arquivos e maquinas virtuais quando solicitado;
- Realizar testes de restore para garantir a eficácia dos backups;
- Implementar e atualizar politica de backup mediante necessidade da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, definindo a estratégia de diminuição de riscos com a função de garantir a disponibilidade de copias de segurança quando elas forem necessárias;
- Monitorar espaço em discos reservados para a copia dos backups feitas pelos softwares Veeam e VDP- Vsphere Data Protection;
- Configurar recursos de storage e tape libary (LTO5) para as soluções de backups existentes;
- Verificação de possíveis melhorias no ambiente de backup;
- Elaboração de relatório mensal com objetivo apresentar uma análise sobre o desempenho e a evolução do ambiente de Cópias de Segurança;
- Elaborar scripts. Exemplo: Script para gerar Dump de banco de dados Mysql e Firebird;

Suporte a Banco de Dados - 3º Nível - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à manutenção dos bancos de dados de configuração de serviços, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD's) existentes nas diversas plataformas. Administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização de soluções de gerência lógica de componentes da infraestrutura de TIC. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Suporte ao Banco de Dados nas plataformas MS SQL Server, MySQL e outros utilizados pela SSP/DF;
- Manutenção das rotinas de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pela SSP/DF;
- Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações da SSP/DF;
- Monitoramento do desempenho dos bancos de dados, nos ambientes de Desenvolvimento, Homologação e principalmente no ambiente de produção. Análise da capacidade física e da disponibilidade dos bancos de dados da SSP/DF;
- Suporte aos servidores e SGBDs da SSP/DF;
- Execução de cargas nos bancos de dados de Desenvolvimento, Homologação, de acordo com as orientações da SSP/DF;
- Execução de atividades de manutenção referentes aos Bancos de Dados tais como migração de base de dados para outros servidores, criação de instâncias de bancos de dados e instalação de bancos de dados;
- Execução de tuning das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD e suas bases de dados. Elaboração de relatórios indicando potenciais gargalos de desempenho dos modelos de dados e/ou nas aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento/armazenamento dos servidores de Bancos de Dados;

- Elaboração de recomendações relacionadas ao desempenho e eficiência dos dados armazenados, tais como uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBD;
- Execução de procedimentos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria e verificação de problemas de segurança. Este serviço trata da execução das políticas de gestão da segurança da informação definidas pela SMT/SSP;
- Instalação e aplicação de pacotes de atualização e segurança nos SGBDs. Quando necessária configuração /atualização do Sistema Operacional em um servidor que hospeda um SGBD, a atualização deverá ser realizada em conjunto com a equipe de sustentação de Servidores e Operação;
- Executar rotinas de verificação de desempenho nos aplicativos ou dimensionamento de instâncias do banco de dados durante a fase de Homologação de Sistemas e em Produção;
- Auxílio no desenvolvimento/evolução de rotinas de banco de dados com o intuito de garantir alto desempenho, disponibilidade e integridade. Configurações em cluster, consolidação e virtualização de servidores.

Suporte a Redes - 3º Nível - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de rede do órgão. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Suporte a serviços básicos de rede, que proveem acesso dos usuários a informações e recursos.
- São considerados serviços básicos de rede a serem administrados pela CONTRATADA: DHCP, Proxy, Monitoramento de Rede, Controladores de Domínio, Servidores de DNS e WINS, MRTG, VPN e CVS;
- Instalação e manutenção de ativos de rede, manutenção de rotas e segurança dos ativos tais como switches e roteadores, para atender as necessidades de conectividade e segurança da SSP/DF;
- Configuração de rede LAN/WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SSP/DF;
- Monitoramento em tempo real dos ativos de rede e serviços básicos de rede, análise da capacidade e disponibilidade dos ativos e links de comunicação da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a este serviço a comunicação do incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal do incidente;
- Elaboração e manutenção das rotinas de backup no que tange aos serviços corporativos de rede;
- Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SSP/DF;
- Auxílio à SSP/DF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
- Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
- Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
- Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
- Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da SMT/SSP;
- Documentar e manter atualizados todos os processos executados pela equipe;
- Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SSP/DF;
- Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SSP/DF;
- Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade (adequação aos padrões de configurações estabelecidos pela SSP/DF) dos softwares de gerência e respectivos servidores;
- Participar e atuar na definição de novos projetos;
- Participar do planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TIC da SSP/DF, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
- Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
- Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;

- Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
- Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da SMT/SSP;
- Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções);
- Monitorar o desempenho do ambiente da SSP/DF, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC da SSP/DF, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
- Monitoramento do Link GDFNET com a SSP/DF;
- Instalação e avaliação de software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a SMT/SSP do resultado e documentar;
- Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pela SMT/SSP, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
- Instalar, configurar e disponibilizar, para uso da SSP/DF, componentes de infraestrutura tecnológica tais como: servidores, antivírus, storages, blades, switches de camadas 2 e 3, Proxy, periféricos e outros ativos de rede.
- Administrar protocolo padrão TCP/IP e plataformas abertas e intermediárias: FTP, SMTP, TELNET, SSH, NFS, NPF, LDAP, etc.;
- Suporte às aplicações cliente-servidor da SSP/DF, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores GNU/Linux, e Windows da SSP/DF;
- Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da SSP/DF, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, da SSP/DF;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (CVS), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TIC;
- Suporte ao monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a empresa CONTRATADA comunicar o incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pela SMT/SSP;
- Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- A SMT/SSP pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste Termo de Referência.

Suporte a Segurança da Informação - 3º Nível - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de segurança da informação, gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços e gerenciamento de configuração - relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos ambientes de segurança perimetral e segurança de redes do órgão. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Suporte ao ambiente de firewall, com atividades de criação de regras de acesso e bloqueio, liberação de portas, resolução de problemas de acesso, administração de ambiente de firewall operacional, nas plataformas CISCO, Firewall Fortinet, e outros utilizados pela SSP/DF;
- Suporte ao ambiente de redes virtuais privadas (VPN), incluindo criação e remoção de acesso de VPN IPSEC, resolução de problemas referentes a acesso VPN e criação de acessos VPN site-to-site usando IPSEC, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
- Suporte ao ambiente corporativo de antivírus, com configuração de estações, servidores de distribuição, remoção de vírus, resolução de problemas, manutenção dos servidores, suporte às unidades, nas plataformas MacAfee Endpoint Protection e outras utilizadas pela SSP/DF.
- Suporte a solução de gestão de conteúdo Internet, com criação de regras, aplicação de políticas, bloqueio e desbloqueio de endereços, resolução de problemas, na plataforma MacAfee Endpoint Protection e outros utilizados pela SSP/DF;

- Suporte a solução de gestão de usuários e domínios, com definição de hierarquia, configuração de usuários, grupos dinâmicos, integração com outros produtos, autorização de acesso, política de senhas, política de estações e servidores, replicação, redundância, resolução de problemas e outros, na plataforma Active Directory e outras utilizadas pela SSP/DF;
- Suporte a solução de Antivírus e Antispam para correio eletrônico, incluindo configuração de regras e filtros, treinamento de filtros, resolução de problemas, e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
- Suporte a solução de balanceamento de carga e otimização de aplicações em alta disponibilidade F5 Networks e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
- Suporte a solução de detecção e prevenção de intrusos, incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pela SSP/DF;
- Suporte a análise e correlação de eventos de segurança, nas diversas ferramentas e sistemas existentes;
- Suporte aos servidores de Proxy-cache para acesso Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, realização de novas implementações, implementação de melhorias de desempenho, integração com ferramenta de gestão de conteúdo, autenticação de usuários, resolução de problemas, na plataforma Fortinet e outros utilizados pela SSP/DF;
- Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27002;
- Realização de análises de segurança dos sistemas de informação, aplicativos e serviços de TIC;
- Análise de conformidade/aderência a políticas e normas de segurança. Esta atividade inclui a elaboração de relatórios técnicos indicando práticas a serem aplicadas em cada serviço para atender as normas de segurança;
- Implementação de ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso lógico a locais restritos, implantação de criptografia em serviços, certificação digital, entre outros;
- Identificação dos incidentes abertos na central de serviços técnicos que representam falhas de segurança;
- Análise e proposição de forma segura para provimento de novos serviços que poderão ser implantados na rede;
- Administração das ferramentas de gerência de rede e segurança, incluindo verificação de logs, configuração dos equipamentos, gerência de configuração entre outros;
- Verificação do funcionamento dos ativos de segurança, incluindo disponibilidade, discos, carga de CPU, utilização de rede, via ferramenta de monitoramento, com as devidas medidas para solucionar os problemas encontrados;
- Implementar as políticas de segurança da informação vigentes nos normativos no ambiente computacional;
- Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação e ampliação dos serviços de TIC, com a criação de VLANs, fixação de portas de switches às estações de trabalho, revisão dos direitos de acessos dos usuários, controle do acesso físico a locais restritos, adoção de VoIP e certificação digital.

Suporte aos Sistemas Operacionais - 3º Nível - Suporte técnico de 3º nível, responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de continuidade de serviços, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização das soluções referentes aos sistemas operacionais Windows e Linux, serviços e aplicações do ambiente, orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados, instalação e administração de ambientes de containers, Virtualização e Correio Eletrônico do órgão. A área de suporte a sistemas operacionais deve garantir que estão sendo empregadas as melhores práticas do mercado em relação ao tema e envidar todos os esforços para mitigar incidentes relacionados à operação de sistemas operacionais. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- São considerados serviços básicos de rede a serem administrados pela CONTRATADA: DHCP, Proxy, Repositório Antivírus, Antivírus para e-mail (McAfee Endpoint Protection), Anti-spam, Servidores de Arquivos, Servidores e Gateways de Email, Webmail, Intranet, Serviço de mensageria instantânea, Repositório de Atualizações de Segurança (WSUS - Windows Server Update Services), Controladores de Domínio, Servidores de DNS e WINS, MRTG, VPN e CVS;
- Instalação e configuração de sistemas operacionais em servidores, estações de trabalho e outros dispositivos. Isso pode incluir a seleção do sistema operacional adequado, a instalação inicial do sistema e a configuração dos parâmetros necessários;
- Monitoramento contínuo e manutenção dos sistemas operacionais, de forma a garantir o funcionamento adequado e identificar quaisquer problemas. Isso pode envolver o uso de ferramentas de monitoramento

- para acompanhar o desempenho de sistemas, identificar gargalos, gerenciar recursos e tomar medidas corretivas caso necessário. Além disso, as atualizações de segurança e patches do sistema operacional devem ser aplicados regularmente para garantir a proteção contra vulnerabilidades conhecidas;
- Configuração de rede LAN/WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, configuração de equipamentos ativos de rede, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados da SSP/DF;
 - Administração de ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo verificação de funcionamento, monitoria, testes de sincronismo, implementação em ambientes diversos, na plataforma NTP e outras utilizadas pela SSP/DF;
 - Resolução e suporte técnico à eventuais problemas técnicos que possam surgir. Incluindo a investigação e resolução de falhas no sistema operacional, identificação e solução de conflitos de software, diagnóstico e correção de erros;
 - Gerenciamento de usuários e permissões de acesso, podendo incluir a criação e exclusão de contas de usuário, a atribuição de permissões adequadas com base nas necessidades de trabalho e a implementação de políticas de segurança;
 - Elaboração e manutenção de scripts de logon e políticas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho (desktops) da SSP/DF;
 - Auxílio à SSP/DF na criação de scripts, consultoria sobre arquitetura, desempenho, entre outros assuntos ligados a tecnologias de rede de comunicações;
 - Executar atividades de administração do ambiente de Certificação Digital. Para tal, deverão ser utilizadas as metodologias da SSP/DF;
 - Elaborar, manter e disponibilizar documentação de procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SSP/DF;
 - Participar do planejamento da instalação/implantação/alteração na estrutura de TIC da SSP/DF, realizando testes de software, avaliações e liberações; inclusive da elaboração do acordo de nível operacional e respectivo cronograma em conformidade com os acordos de serviços;
 - Propor e implementar melhorias e otimizações nos processos;
 - Exercitar e simular contingências, com emissão de pareceres conclusivos quanto à necessidade de correções e aperfeiçoamentos, mantendo o Plano de Contingência sempre atualizado em seu âmbito de atuação;
 - Auxiliar na identificação de necessidades de ferramentas para validação de sistemas quando solicitado;
 - Auxiliar nas definições dos critérios e procedimentos de automação dos processos de análise, suporte e produção;
 - Auxiliar o estabelecimento de metas e planos de ação corretivos, preventivos ou de melhorias, no sentido de elevar a qualidade dos serviços prestados;
 - Coletar, extrair, tratar, e depurar dados; elaborar e gerar relatórios (técnicos e gerenciais), gráficos, informações, e planilhas; periódicos, eventuais ou de acordo com as necessidades da SMT/SSP;
 - Instalar e atualizar os servidores, sistemas operacionais, pacotes, drivers, firmware, acompanhamento e acionamento de serviços de suporte e garantia e quaisquer outros componentes necessários a correta operação dos servidores, storage e serviços hospedados nos servidores da SSP/DF;
 - Solicitar a intervenção do fornecedor de software ou hardware, quando for o caso, através da abertura de chamado técnico e registrar as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da SMT/SSP;
 - Registrar soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implementadas (banco de soluções);
 - Implementação de políticas de segurança, configuração de firewalls em hosts, aplicação de políticas de senhas fortes, monitoramento de atividades suspeitas e resposta a incidentes de segurança;
 - Manutenção de documentação atualizada sobre configurações, procedimentos e soluções de problemas executados pela equipe;
 - Tratar os incidentes, registrando as soluções de ocorrência, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções implantadas (banco de soluções);
 - Monitorar o desempenho do ambiente da SSP/DF, utilizando recursos de software, hardware e demais ativos de TIC da SSP/DF, objetivando maximizar a disponibilidade, integridade e a confidencialidade dos sistemas de informação;
 - Instalação e avaliação de software quanto aos requisitos exigidos, configurar e testar completamente a ferramenta, explorando seus recursos e avaliando seu desempenho. Homologar o software em caso de contratação, comunicar a SMT/SSP do resultado e documentar;
 - Implantar a política, os processos, os procedimentos e funções de software e hardware, determinado pela SMT/SSP, objetivando maior proteção da informação de vários tipos de ameaças e minimizando o risco no uso do ambiente;
 - Administrar protocolo padrão TCP/IP e plataformas abertas e intermediárias: FTP, SMTP, TELNET, SSH, NFS, NPF, LDAP, etc;

- Instalar, configurar e manter ambiente computacional de Webservice em servidores de aplicação e monitoração dos serviços;
- Suporte às aplicações cliente-servidor da SSP/DF, monitorar os processos e publicar aplicativos em produção garantindo total disponibilidade de sistemas;
- Definir processos e codificar rotinas para automatização de servidores GNU/Linux, e Windows da SSP/DF;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de sistemas de informação, aplicações e serviços em suas respectivas tecnologias, mas não se limitando a, tais como Apache-TomCat, MS-IIS ou qualquer outro que a SMT/SSP julgar necessário;
- Executar testes de regressão em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema da SSP/DF, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente;
- Executar procedimentos necessários à manutenção do ambiente de produção, incluindo, monitoramento de serviços e logs de serviços, análise de desempenho, da SSP/DF;
- Instalar, configurar e manter os ambientes de apoio utilizados pelo CONTRATANTE. Entre esses ambientes, incluem-se, mas não se limitam aos sistemas de controle de versão (CVS), sistema de controle de documentação (wiki), suíte de gerenciamento de projetos e suíte de controle e inventário de TIC;
- Suporte ao monitoramento dos servidores, serviços e sistemas do ambiente tecnológico da SSP/DF. Além do tratamento de incidentes, cabe a empresa CONTRATADA comunicar o incidente à Central de serviços técnicos para relato de indisponibilidades e abertura formal de chamado para tratá-lo;
- Utilizar recursos como consolidação e virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC. As tecnologias e arquiteturas a serem implantadas deverão ser formalmente aprovadas pela SMT/SSP;
- Criar scripts, especificações de arquitetura, análise de desempenho, entre outros assuntos ligados a infraestrutura tecnológica;
- Implementação e manutenção de sistemas de segurança em hosts;
- A SMT/SSP pode solicitar que sejam executados trabalhos de consolidação, virtualização, configuração de cluster e distribuição de carga, a instalação de novos software e hardware a qualquer momento mesmo que não descrito neste Termo de Referência.

Suporte a Telecomunicações - Suporte técnico responsável pela execução dos processos de gerenciamento de nível de serviço, gerenciamento de capacidade, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de mudanças, gerenciamento de problemas e gerenciamento de configuração – relativos à administração, sustentação, manutenção, suporte e planejamento de melhorias e atualização dos ativos de telecomunicações. As principais atividades dessa Torre de Serviços, deverão abranger a relação exemplificativa, mas não exaustiva, das atividades básicas previstas a seguir:

- Desenvolver soluções de telecomunicações baseadas em Asterisk, planejando sua arquitetura, escolhendo hardware e software adequados, e assegurando sua integração com outras plataformas e tecnologias existentes na organização
- instalar e configurar servidores Asterisk, incluindo a configuração de troncos SIP, rotas de chamadas, planos de discagem, IVRs (Interactive Voice Response), e funcionalidades como voicemail, conferências, e filas de chamadas;
- Executar os serviços de transferência, implantação e ampliação do sistema de telefonia IP;
- Acompanhar fornecedores caso necessário;
- Garantir plena conectividade entre os elementos da infraestrutura de telecomunicação, zelando pelo perfeito funcionamento de seus componentes ativos e passivos;
- Organizar a distribuição de ramais telefônicos VOIP;
- Atuar, em conjunto com a Gerência de Rede da SMT da SSP/DF, na revisão dos pontos de instalação de telefonia IP;
- Prover suporte técnico, realizar programações e testes de ramais em redes físicas de telefonia IP;
- Gerenciar e fiscalizar o funcionamento da Central Telefônica e da sua redundância, quanto existir, em especial os serviços emergenciais de utilidade pública;
- Orientar os usuários sobre os recursos disponíveis nos dispositivos de telefonia;
- Apoiar os usuários finais na solução de incidentes/problemas nos sistemas de telefonia;
- Planejar e efetuar a manutenção preventiva, corretiva e evolutiva de soluções de telefonia, assim como a emissão de pareceres técnicos;
- Monitorar e manter a operação contínua dos sistemas VoIP, realizando atualizações de software, patches de segurança, e ajustes de configuração conforme necessário para melhorar a performance e a segurança;
- Identificar e resolver problemas técnicos que possam surgir, incluindo questões de qualidade de chamada, conectividade de rede, e interoperabilidade com outros sistemas de comunicação;
- Implementar e manter medidas de segurança robustas para proteger o sistema VoIP contra ameaças externas e internas, como fraudes em chamadas, vazamento de dados, e ataques de negação de serviço (DoS);

- Criar e manter documentação detalhada sobre a configuração do sistema, procedimentos operacionais padrão, e registros de manutenção, facilitando a gestão do conhecimento e a continuidade dos negócios;
- Manter-se atualizado com as últimas tendências e desenvolvimentos no campo da VoIP e tecnologias relacionadas, explorando novas ferramentas, técnicas, e práticas recomendadas para melhorar continuamente os serviços de telecomunicações da organização;
- Trabalhar na integração do Asterisk com outros sistemas de TI, como, SINESP CAD, CRM, sistemas de mensageria unificada, e plataformas de vídeo conferência, para criar uma experiência de comunicação unificada;

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS

A comprovação se dará por meio da apresentação de currículos detalhados, diplomas, e/ou documentação da certificação exigida.

A comprovação de experiência ou certificação dos profissionais será exigida antes do início de suas atividades no escopo do contrato. Essa documentação ou comprovação poderão também ser exigidas para fins de averiguações adicionais que se mostrarem necessárias, a critério discricionário da SSP/DF, a qualquer tempo durante a execução de qualquer dos serviços ou de uma OS ou ainda a qualquer tempo da vigência do contrato. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação e/ou experiência, quando solicitada, ensejará a aplicação de Sanção Específica prevista no presente documento.

Seguem abaixo as exigências de perfis dos profissionais que executarão os serviços de cada uma das Torres objeto dessa contratação.

Central de Serviços - Teleatendimento aos usuários

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes a um 1º nível de suporte técnico.

Central de Serviços - Monitoramento

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar o monitoramento dos sistemas, aplicações, serviços e infraestrutura de TIC do contratante através de ferramenta (as) especializada (as); • Executar o plano de comunicação realizando os acionamentos dos responsáveis pela resolução dos incidentes, bem como manter informadas as partes interessadas; • Operar, administrar e manter o conjunto de ferramentas e softwares que compõe a solução de monitoramento de TIC do contratante; • Realizar configurações, alterações e otimizações na solução de monitoramento de TIC do contratante;

	<ul style="list-style-type: none"> • Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; • Elaborar e manter atualizada a documentação de toda a solução. • Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando à resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao suporte técnico.
--	---

Central de Serviços - Supervisão de atendimento

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 05 (cinco) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais (Windows e Linux por exemplo), ferramentas de escritório (Office e Libre Office por exemplo) e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Noções básicas de rede, cabeamento estruturado, crimpagem e montagem de racks, instalação, configuração e suporte em redes, periféricos e aplicativos. Instalação e configuração de roteadores, switches e acces point; • Coordenação e supervisão de equipes, organização de métodos de trabalho e habilidades organizacionais de liderança, capacidade analítica e de julgamento e capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares.

Suporte Técnico aos usuários - Atendimento de 1º Nível

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior
Formação Acadêmica	Certificado, devidamente registrado, de conclusão de curso de ensino médio (antigo segundo grau), expedido por instituição de ensino reconhecida pelo órgão competente.
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 01 (um) ano no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mas não se limitando a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º nível de suporte técnico.

Suporte Técnico aos usuários - Atendimento de 2º Nível

Cargo	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação

Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência de no mínimo 03 (três) anos no atendimento a usuários de TIC visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção física e lógica de estações de trabalho dos usuários do órgão, incluindo mais não se limitando a sistemas operacionais (Windows e Linux por exemplo), ferramentas de escritório (Office e Libre Office por exemplo) e ao suporte de aplicativos inerentes ao 1º e 2º níveis de suporte técnico; Noções básicas de rede, cabeamento estruturado, crimpagem e montagem de racks, instalação, configuração e suporte em redes, periféricos e aplicativos. Instalação, configuração e programação de aparelhos telefônicos. Instalação e configuração de roteadores, switches e acces point.
--------------------	---

Suporte a Banco de Dados - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Banco de Dados (BDA) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações (*)	<ul style="list-style-type: none"> Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE) ou superior MongoDB Certified DBA Associate
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência comprovada de no mínimo 3 (três) anos; Conhecimento específico em Modelagem de Banco de Dados; Atuação em Performance e Tunning.

Suporte a Redes - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Redes Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> HCIP (Huawei Certified ICT Professional)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> Experiência profissional de, no mínimo, 3 (três) anos em virtualização (VMware); sistemas operacionais Windows Server 2008 em diante e Linux, ativos de rede de comunicação de dados (Switches/Roteadores CISCO, BROCADE, HUAWEI, 3Com e Motorola), administração, configuração e gerenciamento de sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais; Conhecimento em equipamentos Extreme Networks, 3Com, HP, 43C, Dell, Avaya, Allied Telesis e Cisco; Conhecimento em MPLS, VPLS, técnicas de Qos, ACL; Conhecimento em protocolos de roteamento como BGP, OSPF, Rotas Estáticas, políticas de roteamento; Conhecimento nos sistemas operacionais Linux, Windows Server; Experiência em VPN IPSec; Experiência em empilhamento de switches, Link Aggregation e Multi Chassi Link Aggregation;

	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência em meios de transmissão como fibra óptica, cabo metálico, etc; • Experiência em protocolos TCP/IP; • Experiência em multicasting IGMP; • Experiência em Redes WAN, LAN e WLAN.
--	---

Suporte a Segurança da Informação - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de segurança da informação Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • NSE 5 - Fortinet Network Security Analyst • F5 Certified Technology Specialist (F5-CTS)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 3 (três) anos em atividades relacionadas a segurança da informação, incluindo configuração e administração de políticas de firewall, confecção de lista de acesso (ACL) de roteadores, configuração de IPS, switches, firewall, NAC - Network Access Control, VPN - Virtual Private Network (cliente-to-site e site-to-site). E em operação, administração e configuração da solução para proteção de rede (firewall) UTM do fabricante Fortinet; • Conhecimento avançado das seguintes tecnologias: Linux, Firewall Fortinet e outros; • Conhecimentos avançados de protocolo TIC/IP; • Protocolos de redes mais utilizados; • Padrões de Criptografias de mercado; • Pesquisa e engenharia reversa de malware; • Metodologias aplicadas a análise de vulnerabilidades como: KALI, OWASP, NIST, PTES, ISSAF E OSSTMM; • Conhecimentos avançados de Ferramentas Kaspersky(EDR, Antivirus etc); • Conhecimentos de Ferramenta de Segurança (Firewall, IDS, SIEM, etc) – teste de invasão; • Administrar e criar regras de firewall, políticas, tabelas de roteamento, NAT, VPN e Filtro de Conteúdo; • Monitorar as soluções de segurança a analisar e verificar proativamente os logs gerados pelas soluções; • Ferramentas de vulnerabilidades como Tenable Nessus , Qualys, Acunetix e Burp Suite; • Funcionamento e aplicação de soluções de segurança (WAF, IPS, firewall, antispam, antivírus, DLP, cofre de senhas, dentre outras); • Conhecimento das normas NBR ISSO/IEC 27002:2013, NBR ISSO/IEC 27001:2013; NBR ISSO/IEC 27005/2008.

Suporte a Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • HCIP-Storage (Huawei Certified ICT Professional - Storage)
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de Armazenamento-SAN (Storage Area Network) e de Suporte-Backup; • Experiência comprovada de no mínimo 5 (cinco) anos, com conhecimento em redes de armazenamento, projetos e implementações de SAN (Storage Area Network). NFS (Network File System), DAS (Direct Attached Storage), níveis de RAID (Redundant Array of Independent Disks), tipos de discos (FC, SAS, SATA, NLSAS, SSD), Protocolos de comunicação de redes de armazenamento (SCSI, FC, FcoE, iSCSI), Protocolos (CIFS e NFS), LUNs, LVM, load balancing e failover, masking, tiering, virtualização de storages, tick provisioning e thin provisioning; • Conhecimento avançado em implementação e administração de storages EMC-VNX5300, Virtualizador EMC- VPLEX,HUAWEI OCEAN STOR 5300, Nutanix, replicação de dados entre storages e troubleshooting; • Administração de discos de Storages em sistemas Operacionais Linux (Debian, preferencialmente), Microsoft (Windows 2012 ou superior) e infraestrutura Vmware e seus respectivos multipaths; • Conhecimento avançado em implementação e administração de switches SAN (conectividade, Fabric, Zonning, Isl trunching, tipos de portas e troubleshooting), elaboração de relatórios estatísticos de performance e experiência em planejamento de capacidade do ambiente de Storage; • Conhecimento em tipos de backup (full, diferencial e incremental), conceitos de gerenciamento do processo de backup (retenção, pools, schedules), meios de armazenamento, replicação, deduplicação, virtualização e criptografia; • Implementação e administração da solução de backup VDP-Vsphere Data Protection, VEEAM e EMC Networker;

Suporte a Sistemas Operacionais - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • Linux Professional Institute Certification (LPIC-2) • Certified Kubernetes Administrator (CKA)
	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 5 (cinco) anos como administrador de sistemas Linux; • Profundo entendimento dos princípios fundamentais do sistema operacional Linux. • Experiência com distribuições Linux populares, como Ubuntu, CentOS, Red Hat, Debian, entre outras.

Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos avançados em administração de servidores, configuração e otimização de desempenho. • Habilidades sólidas em configuração e administração de redes. • Conhecimentos avançados em segurança de sistemas Linux, incluindo firewalls, VPNs, criptografia, detecção de intrusões, etc. • Conhecimentos em virtualização, usando tecnologias como KVM ou VMware. • Habilidades em configuração e uso de ferramentas de monitoramento, como Nagios, Zabbix ou Prometheus. • Instalação e Configuração do Kubernetes; • Configuração e gerenciamento da rede dentro do Kubernetes, incluindo a comunicação entre contêineres, entre contêineres e serviços, e a exposição de serviços para fora do cluster; • Conhecimento em configurar a segurança do cluster, incluindo a gestão de acesso e políticas de segurança; • Configuração e gerenciamento da rede dentro do Kubernetes, incluindo a comunicação entre contêineres, entre contêineres e serviços, e a exposição de serviços para fora do cluster.
--------------------	---

Suporte a Sistemas Operacionais - Atendimento de 3º Nível

Cargo	Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior
Formação Acadêmica	Formação superior completa na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, em instituição de ensino superior devidamente reconhecida pelo Ministério da Educação.
Certificações (*)	<ul style="list-style-type: none"> • VMware Certified Professional - Data Center Virtualization (VCP-DCV) • Microsoft Certified: Windows Server Administrator Associate • Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals
Experiência	<ul style="list-style-type: none"> • Experiência de no mínimo 5 (cinco) anos como administrador de sistemas Windows em ambientes corporativos. • Profundo entendimento dos sistemas operacionais Windows Server, incluindo as versões mais recentes. • Experiência sólida em instalação, configuração e administração de servidores Windows. • Conhecimentos avançados em Active Directory, incluindo design, implantação, administração e resolução de problemas. • Experiência em ambientes de virtualização, como VMware ou Hyper-V. • Habilidades em configuração e administração de redes Windows. • Conhecimentos avançados em segurança de sistemas Windows, incluindo firewalls, políticas de segurança, e antivírus. • Habilidades de automação usando ferramentas como PowerShell. • Capacidade de identificar e solucionar problemas complexos de sistemas Windows.

- Competência em configuração e gerenciamento de GPOs para controlar configurações de segurança e políticas em ambientes Windows.
- Conhecimentos em administração do Microsoft Exchange Server para ambientes de e-mail corporativo.
- Conhecimentos em gestão de atualizações e patches em ambientes Windows.
- Certificação MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) ou MCSE (Microsoft Certified Solutions Expert).

(*) Requisito obrigatório

LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços serão executados nas dependências dos Edifícios Sede e Anexo da Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal, Subsecretarias e unidades vinculadas, conforme os endereços descritos abaixo:

UNIDADE	ENDEREÇO
Secretaria de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal - SSP	SAM, Conjunto A Bloco A Ed Sede - CEP: 70.620-000
Datacenter Principal	SAM, Conjunto A Bloco D Ed CIOB - CEP: 70.620-000
Datacenter de Contingência (SSMT)	SAM Bloco H - CEP 70.620-080
Gerência de Transporte e Manutenção - GETRAM	Setor SIA Trecho 4 Lote 1480 Edifício SENAP I - Zona Industrial - CEP: 71200-040 - Guará -DF
Núcleo de Almoxarifado - NUAL	QD SGO QUADRA 5 LOTE 795 Setor Complementares - CEP: 71610-65 - Brasília - DF
Subsecretaria da Defesa Civil - SUDEC	Setor SIA Trecho 6 LOTE 25-35 Zona Industrial Brasília - CEP: 71205-060 - Brasília - DF

Todos os deslocamentos das equipes que se fizerem necessários para o desenvolvimento das atividades contratadas serão de responsabilidade da CONTRATADA, por meio que melhor lhe convier.

13. Estimativa de custo total da contratação

Valor (R\$): 5.553.141,30

Em conformidade com as orientações contidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, mais especificamente em seus itens 18. Anexo A e 19. ANEXO B, que trazem modelos de Planilhas de custo para estimativa e formação do valor mensal do serviço, bem como em seu Anexo II, que traz o mapa de pesquisa salarial de referência para serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário, chegamos à tabela abaixo:

CBO de Referência	Cód. Identificação do Perfil	Descrição do Perfil	Salário (S)	Fator K (K)	Custo do Perfil (CT = S x K)	Quantidade Profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)	Custo 30 meses
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Júnior (Teleatendimento)	R\$ 1.409,97	2,28	R\$ 3.214,73	02	R\$ 6.429,46	R\$ 192.883,80
3172-10	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Júnior (Monitoramento)	R\$ 1.409,97	2,28	R\$ 3.214,73	04	R\$ 12.858,93	R\$ 385.767,90
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Júnior (Supervisor)	R\$ 2.843,14	2,28	R\$ 6.482,36	01	R\$ 6.482,36	R\$ 194.470,80
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Pleno (N1)	R\$ 2.022,12	2,28	R\$ 4.610,43	02	R\$ 9.220,87	R\$ 276.626,10
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de Tecnologia da Informação Pleno (N2)	R\$ 2.022,12	2,28	R\$ 4.610,43	04	R\$ 18.441,73	R\$ 553.251,90
2123-5	ABD-03	Administrador de Banco de Dados Sênior	R\$ 9.726,46	2,28	R\$ 22.176,33	01	R\$ 22.176,33	R\$ 665.289,90
2124-10, 2123-10	ARED-03	Administrador de Redes Sênior	R\$ 8.706,81	2,28	R\$ 19.851,53	01	R\$ 19.851,53	R\$ 595.545,90
2123-20	ASEG-03	Administrador de Segurança da Informação Sênior	R\$ 12.011,81	2,28	R\$ 27.386,93	01	R\$ 27.386,93	R\$ 821.607,90
2124-10, 2123-10	ARED-03	Administrador de Armazenamento de Dados e Continuidade de Negócios (AD) Sênior	R\$ 8.706,81	2,28	R\$ 19.851,53	01	R\$ 19.851,53	R\$ 595.545,90
2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Linux) Sênior	R\$ 9.299,35	2,28	R\$ 21.202,52	01	R\$ 21.202,52	R\$ 636.075,60
2123-15	ASO-03	Administrador de Sistemas Operacionais (Windows) Sênior	R\$ 9.299,35	2,28	R\$ 21.202,52	01	R\$ 21.202,52	R\$ 636.075,60
TOTAL GERAL							Mensal R\$ 185.104,71	30 Meses R\$ 5.553.141,30

O fator K de 2,28 foi definido de acordo com o estipulado no item 2. do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Consultado em 29 de janeiro de 2024.

14. Justificativa técnica da escolha da solução

Um dos principais objetivos desta contratação é manter, de forma mais eficiente possível, a normalidade da operação da infraestrutura de TIC, tratando falhas que podem ocorrer na sustentação dos serviços e ferramentas corporativas dependentes das tecnologias de TIC. Neste propósito os serviços são estruturados em níveis de atendimento, composto pelo contato central que recebe e trata as requisições de serviços dos usuários, nível de atendimento personalizado ao usuário, níveis de atendimento avançados especializados na operação do datacenter e redes de dados, além dos níveis de gerenciamento do atendimento.

Durante a realização deste estudo, a contratação de serviços de operação de infraestrutura e de atendimento a usuários de TIC, bem como a realização do pagamento por meio de um valor mensal fixo, mostrou-se alinhada com as novas orientações do Governo Digital, e os estudos foram conduzidos seguindo-se as orientações da Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, regida pela Lei nº 14.133, de 2021; pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023; e também as recomendações dispostas Acórdão nº 2.037 /2019-TCU-Plenário e o Acórdão nº 1.508/2020- TCU-Plenário. Embora a SSP/DF não seja um órgão do SISP (Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação) do Governo Federal, este organiza a operação, controle, supervisão e coordenação dos recursos de tecnologia da informação em âmbito nacional, estando alinhado com as melhores práticas e recomendações do Tribunal de Contas da União, motivo pelo qual buscou-se um alinhamento do presente estudo com suas orientações.

A estimativa do valor fixo mensal da contratação é calculado na fase de planejamento, com base no principal item de custo para a empresa prestadora, o custo dos profissionais, discriminados em modelo simplificado de formação de preços, conforme modelo elaborado pela SGD. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados, para o órgão ou entidade contratante. Ressalta-se que o modelo se refere à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, não se configurando contratação por homem/hora, tampouco por postos de trabalho.

15. Justificativa econômica da escolha da solução

Após os estudos realizados pela equipe de planejamento da contratação, chegou-se à apenas uma solução viável para a resolução do problema apresentado neste estudo, que é a contratação de empresa especializada para a realização da sustentação do ambiente de TIC da SSPDF.

16. Benefícios a serem alcançados com a contratação

Serviços, recursos e sistemas de informação estáveis e eficazes para a SSPDF;

A maturidade e a disponibilidade do ambiente;

Fortalecer a cultura orientada a resultados com foco em governança, gestão e pessoas por meio da ampliação e modernização da infraestrutura física e de equipamentos de TIC;

Preservar a integridade institucional dos sistemas da SSP-DF através da preservação dos dados;

Contribuir para a gestão estratégica e confiável das informações dos sistemas disponibilizados na rede corporativa.

A segurança de dados e informações;

A prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços;

A transferência de conhecimento no tempo adequado;

O aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos de TIC;

Operação e o suporte à rede.

17. Providências a serem Adotadas

Não há providências a serem adotadas pela administração previamente à celebração da contratação. Também não há necessidade de adequações no ambiente do órgão para execução do contrato.

18. Declaração de Viabilidade

Esta equipe de planejamento declara **viável** esta contratação.

18.1. Justificativa da Viabilidade

Esta contratação propiciará aos gestores e usuários da solução de TIC maior disponibilidade e segurança no uso diário dos recursos tecnológicos da SSP/DF, tais como computadores, sistemas, e-mail, redes de comunicação de dados, dispositivos móveis e outros equipamentos de Tecnologia da Informação no intuito de garantir a Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade. Desse modo, faz-se necessária a contratação de uma empresa que promova a sustentação do ambiente de TIC da SSP/DF.

Diante do todo o exposto, esta equipe de planejamento declara viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, consoante com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022.

19. Responsáveis

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída por meio do Despacho - SSP/SEGI/SUAG/CLIC /DIPLAN 118881729, de 1º de agosto de 2023.

HELIO DE FARIAS SOARES

Integrante Requisitante - Coordenador de Infraestrutura da Subsecretaria de Modernização Tecnológica da SSPDF



Assinou eletronicamente em 17/06/2024 às 16:16:51.

Despacho: A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída por meio do Despacho - SSP/SEGI/SUAG/CLIC/DIPLAN 118881729, de 1º de agosto de 2023.

DOUGLAS WILLIAN BARBOSA MOREIRA

Integrante Técnico - Diretor de Suporte da Subsecretaria de Modernização Tecnológica da SSPDF



Assinou eletronicamente em 29/05/2024 às 11:09:24.

MINUTA DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

SERVIÇOS – LICITAÇÃO

1) O presente modelo de Contrato procura fornecer um ponto de partida para a definição do objeto e condições da contratação. **As cláusulas contidas nos modelos de minuta contratual foram feitas para sofrerem poucas alterações. No entanto, havendo a necessidade de modificações, remanesce plenamente possível assim proceder.**

2) A redação em preto consiste no que se espera ser invariável. Ela até pode sofrer modificações a depender do caso concreto, mas a diferença é que não são disposições feitas para variar. Por essa razão, **quaisquer modificações nas partes em preto, sem marcação de itálico, devem necessariamente ser justificadas nos autos**, sem prejuízo de eventual consulta ao órgão de assessoramento jurídico respectivo, a depender da matéria.

SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DF

Processo Administrativo nº _____

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO (A) E O Distrito Federal, por intermédio do(a) (órgão contratante), com sede no(a), na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DOU de de de, portador da Matrícula Funcional nº, doravante denominado CONTRATANTE, e o(a), inscrito(a) no CNPJ/MF sob o nº, sediado(a) na, doravante designado CONTRATADO, neste ato representado(a) por (nome e função no contratado), conforme atos constitutivos da empresa OU procuração apresentada nos autos, tendo em vista o que consta no Processo nº e em observância às disposições da Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, e demais legislação aplicável, resolvem celebrar o presente Termo de Contrato, decorrente do Pregão Eletrônico n. .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO (ART. 92, I E II)

O objeto do presente instrumento é a contratação de serviços comuns de, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						
2						
3						

Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

O Termo de Referência;

O Edital da Licitação;

A Proposta do contratado;

Eventuais anexos dos documentos supracitados.

CLÁUSULA SEGUNDA – VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

O prazo de vigência da contratação é de _____ contados do(a) _____, na forma do artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021.

O prazo de vigência será automaticamente prorrogado, independentemente de termo aditivo, quando o objeto não for concluído no período firmado acima, ressalvadas as providências cabíveis no caso de culpa do contratado, previstas neste instrumento.

O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

O contrato não poderá ser prorrogado quando o contratado tiver sido penalizado nas sanções de declaração de inidoneidade ou impedimento de licitar e contratar com poder público, observadas as abrangências de aplicação.

CLÁUSULA TERCEIRA – MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAIS(ARTS. 92, IV, VII E XVIII)

O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA QUARTA – SUBCONTRATAÇÃO

É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de% (..... por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições: [A1]

[A1]Nota Explicativa: A subcontratação parcial é permitida e deverá ser analisada pela Administração com base nas informações dos estudos preliminares, em cada caso concreto. Caso admitida no Termo de Referência, deve-se estabelecer com detalhamento seus limites e condições, inclusive especificando quais parcelas do objeto poderão ser subcontratadas.

CLÁUSULA QUINTA – PREÇO (ART. 92, V)

O valor total da contratação é de R\$...... (.....)

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

O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V E VI)

O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

Os preços inicialmente contratados são fixos e irredutíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em __/__/__ .

Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do índice _____ , exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

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

No caso de atraso ou não divulgação do(s) índice (s) de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja(m) divulgado(s) o(s) índice(s) definitivo(s).

Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

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

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

O reajuste será realizado por apostilamento.

CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

São obrigações do Contratante:

Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

Efetuar o pagamento ao Contratado do valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo, forma e condições estabelecidos no presente Contrato e no Termo de Referência.

Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria-Geral do Distrito Federal para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

A Administração terá o prazo de 10 dias úteis, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de 10 dias úteis.

Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI E XVII)

O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, bem como das disposições descritas nos itens 12.1 a 12.18 do Termo de Referência, Anexo I do Edital, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

Alocar os empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, com habilitação e conhecimento adequados, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios

demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, de acordo com o [Código de Defesa do Consumidor \(Lei nº 8.078, de 1990\)](#), bem como por todo e qualquer dano causado à Administração ou terceiros, não reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento da execução contratual pelo Contratante, que ficará autorizado a descontar dos pagamentos devidos ou da garantia, caso exigida no edital, o valor correspondente aos danos sofridos;

Não contratar, durante a vigência do contrato, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, de dirigente do contratante ou do fiscal ou gestor do contrato, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, o contratado deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos: 1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social; 2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União; 3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado; 4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e 5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao Contratante;

Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pelo Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.

Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução do objeto, durante a vigência do contrato.

Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

Submeter previamente, por escrito, ao Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação ([art. 116](#));

Comprovar a reserva de cargos a que se refere a cláusula acima, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas ([art. 116, parágrafo único](#));

Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);

Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;

CLÁUSULA DÉCIMA– OBRIGAÇÕES PERTINENTES À LGPD

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CLÁUSULA DÉCIMA– GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

O contratado apresentará, no prazo máximo de 10 dias, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contado da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução em dinheiro ou títulos da dívida pública ou, ainda, pela fiança bancária, em valor

correspondente a 5% (cinco por cento) do valor contratado, no que tange aos grupos 1 e 2. Não haverá exigência de garantia de execução para os itens 11 a 26.

Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato e por 30 dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

Será permitida a substituição da apólice de seguro-garantia na data de renovação ou de aniversário, desde que mantidas as condições e coberturas da apólice vigente e nenhum período fique descoberto, ressalvado o disposto no item 10.5 deste contrato.

Na hipótese de suspensão do contrato por ordem ou inadimplemento da Administração, o contratado ficará desobrigado de renovar a garantia ou de endossar a apólice de seguro até a ordem de reinício da execução ou o adimplemento pela Administração.

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

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

multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.10, observada a legislação que rege a matéria.

A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

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

No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá ser emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil, e deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

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

Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, o Contratado obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais (art. 137, § 4º, da Lei n.º 14.133, de 2021).

Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022.

Extinguir-se-á a garantia com a restituição da apólice, carta fiança ou autorização para a liberação de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do contratante, mediante termo circunstanciado, de que o contratado cumpriu todas as cláusulas do contrato;

A garantia somente será liberada ou restituída após a fiel execução do contrato ou após a sua extinção por culpa exclusiva da Administração e, quando em dinheiro, será atualizada monetariamente.

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

O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

Além da garantia de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, a presente contratação possui previsão de garantia contratual do bem a ser fornecido, incluindo manutenção e assistência técnica, conforme condições estabelecidas no Termo de Referência.

A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

- a) der causa à inexecução parcial do contrato;
- b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
- c) der causa à inexecução total do contrato;
- d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
- e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
- f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
- g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
- h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013

Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021);

Impedimento de licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “b”, “c” e “d” do subitem acima deste Contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021);

Declaração de inidoneidade para licitar e contratar, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas “e”, “f”, “g” e “h” do subitem acima deste Contrato, bem como nas alíneas “b”, “c” e “d”, que justifiquem a imposição de penalidade mais grave (art. 156, §5º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Multa:

Moratória de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 9,9%, que corresponde a 30 dias;

Moratória de 0,66% (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 19,8% por cento, pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

O atraso superior a 30 dias autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.

Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 11.1, de 0,33% a 9,9% do valor do Contrato.

Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 11.1, de 0,5% a 20% do valor do Contrato.

Para infração descrita na alínea “b” do subitem 11.1, a multa será de 0,5% a 15% do valor do Contrato.

Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 11.1, a multa será de 0,33% a 0,66% do valor do Contrato.

Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 11.1, a multa será de 0,33% a 9,9% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante (art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157, da Lei nº 14.133, de 2021)

Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, §8º, da Lei nº 14.133, de 2021).

Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021):

a natureza e a gravidade da infração cometida;

as peculiaridades do caso concreto;

as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

os danos que dela provierem para o Contratante;

a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.

Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei (art. 159).

A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste Contrato ou para provocar confusão patrimonial, e, nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado, observados, em todos os casos, o contraditório, a ampla defesa e a obrigatoriedade de análise jurídica prévia (art. 160, da Lei nº 14.133, de 2021).

O Contratante deverá, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal. (Art. 161, da Lei nº 14.133, de 2021).

As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.

Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

Se as obrigações não forem cumpridas no prazo estipulado, a vigência ficará prorrogada até a conclusão do objeto, caso em que deverá a Administração providenciar a readequação do cronograma fixado para o contrato.

Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotar as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

Indenizações e multas.

A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau (art. 14, inciso IV, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral do Distrito Federal deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

Gestão/Unidade:

Fonte de Recursos:

Programa de Trabalho:

Elemento de Despesa:

Plano Interno:

Nota de Empenho:

A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

Os casos omissos serão decididos pelo contratante, segundo as disposições contidas na Lei nº 14.133, de 2021, e demais normas federais e distritais aplicáveis e, subsidiariamente, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.078, de 1990 – Código de Defesa do Consumidor – e normas e princípios gerais dos contratos.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – ALTERAÇÕES

Eventuais alterações contratuais rege-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês (art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021).

Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – PUBLICAÇÃO

Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no art. 94 da Lei 14.133, de 2021, bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao art. 91, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021, e ao art. 8º, §2º, da Lei n. 12.527, de 2011, c/c art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto n. 7.724, de 2012.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA – FORO (ART. 92, §1º)

Fica eleito o Foro de Brasília, Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo de Contrato que não puderem ser compostos pela conciliação, conforme art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21.

Brasília, _____ de _____ de 2024.

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA E TERMO DE RESPONSABILIDADE

M O D E L O

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada no endereço _____, telefone n.º _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA que a empresa atende a todos os requisitos de habilitação para participação em procedimentos licitatórios, bem como RESPONSABILIZA-SE pelas transações efetuadas em seu nome, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, nos termos do Decreto Federal nº 10.024 de 20/09/2019, adotado no âmbito do DF através do Decreto nº 40.205, de 30/10/2019. Compromete-se, ainda, quando solicitado pelo(a) pregoeiro(a), a efetuar o encaminhamento da presente Declaração/Termo, devidamente assinado, à Central de Compras, no prazo de 03 (três) dias úteis, juntamente com a documentação necessária, no endereço: ... Local, _____ de _____ de _____.
Representante Legal Observações: Preencher, preferencialmente, em papel timbrado da empresa.

ANEXO IV

DECLARAÇÃO PARA OS FINS DO DECRETO Nº 39.860, DE 30 DE MAIO DE 2019

M O D E L O

A empresa _____, inscrita no CNPJ sob o n.º _____, sediada no endereço _____, telefone n.º _____, por intermédio do seu representante legal Sr(a). _____, portador(a) da Carteira de Identidade n.º _____ e do CPF n.º _____, DECLARA que não incorre nas vedações previstas no art. 14 da Lei nº 14.133 de 2021, e no art. 1º do Decreto nº 39.860 de 2019. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei. Local, _____ de _____ de _____.
Representante Legal Observações: Preencher, preferencialmente, em papel timbrado da empresa.

ANEXO V AO EDITAL

DECLARAÇÃO ACERCA DO DECRETO Nº 7.174, de 12 de maio de 2010.

ÓRGÃO: SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DF.

PROCESSO:

MODALIDADE DE LICITAÇÃO:

NÚMERO DA LICITAÇÃO:

LICITANTE:

CNPJ:

REPRESENTANTE LEGAL:

CPF:

A pessoa jurídica acima identificada, por intermédio de seu representante legal, declara que atende aos requisitos legais estabelecidos em ao menos um dos incisos estabelecidos no art. 5º do Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010. Essa declaração é a expressão da verdade, sob as penas da lei.

Brasília, _____ de _____ de _____

Assinatura



Documento assinado eletronicamente por **SILVÉRIO ANTONIO MOITA DE ANDRADE - Matr.1718873-3, Subsecretário(a) de Administração Geral**, em 25/06/2024, às 18:10, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador= 144366563 código CRC= E69DF8CB.](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0verificador=144366563&codigo_crc=E69DF8CB)

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAM - Conjunto "A" Bloco "A" Edifício Sede - Bairro Setor de Administração Municipal - CEP 70620-000 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.ssp.df.gov.br