



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

EDITAL DE LICITAÇÃO PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90002/2024
PROCESSO Nº 04035-00006138/2023-52

CONTRATANTE

UASG: 926210

OBJETO: Contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos, afim de atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET.

DADOS DO PREGÃO ELETRÔNICO

VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO: R\$ 1.691.657,16 (um milhão, seiscentos e noventa e um mil seiscentos e cinquenta e sete reais e dezesseis centavos)

DATA DE SESSÃO PÚBLICA: 06/06/2024

HORÁRIO: 09h00min (horário de Brasília/DF)

ENDEREÇO ELETRÔNICO: <https://www.gov.br/compras/pt-br>

CRITÉRIO DE JULGAMENTO: MENOR PREÇO GLOBAL.

MODO DE DISPUTA: ABERTO/FECHADO

PREFERÊNCIA ME/EPP/EQUIPARADAS: NÃO

Torna-se público que o Distrito Federal, representado pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal, por meio da Unidade de Licitações, realizará licitação, para REGISTRO DE PREÇO, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da Lei n.º 14.133, de 2021, e demais legislações aplicáveis e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

I. DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura, de acordo com as especificações do Termo de Referência e seus Anexos, afim de atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET, conforme especificações e quantitativos constantes no Anexo I do Edital

1.2. A licitação será realizada em único item.

II. 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).

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. 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.

2.4. 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.

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

2.6. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006 e do Decreto n.º 8.538, de 2015, bem como para bens e serviços produzidos com tecnologia produzida no país e bens produzidos de acordo com processo produtivo básico, na forma do art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991 e art. 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

2.7. Não poderão disputar esta licitação:

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

2.7.2. 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;

2.7.3. 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;

2.7.4. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.7.5. 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;

2.7.6. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.7.7. 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;

2.7.8. agente público do órgão ou entidade licitante;

2.7.9. pessoas jurídicas reunidas em consórcio;

2.7.10. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.7.11. sociedades cooperativas, considerando a vedação contida no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 2017.

2.7.12. Não poderá participar, direta ou indiretamente, da licitação ou da execução do contrato agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme § 1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021.

2.8. O impedimento de que trata o item 2.7.4 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.

2.9. A critério da Administração e exclusivamente a seu serviço, o autor dos projetos e a empresa a que se referem os itens 2.7.2 e 2.7.3 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.

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

2.11. O disposto nos itens 2.7.2 e 2.7.3 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.

2.12. 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.

2.13. A vedação de que trata o item 2.7.8 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.

III. 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 7.13.1 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 contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

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 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 fornecedor enquadrado como microempresa ou empresa de pequeno porte 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 nº 14.133, de 2021.

3.6. A falsidade da declaração de que trata os itens 3.4 ou 3.5 sujeitará o licitante às sanções previstas na Lei nº 14.133, de 2021, e neste Edital.

3.7. 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.

3.8. 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.

3.9. 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.

3.10. 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:

3.10.1. 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

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

3.11. 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:

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

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

3.12. O valor final mínimo ou o percentual de desconto final máximo parametrizado na forma do item 4.11 possuirá caráter sigiloso para os demais fornecedores e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.

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.

IV. DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

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

4.1.1. valor unitário e total do item;

4.1.2. Marca;

4.1.3. Fabricante.

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. Na presente licitação, a Microempresa e a Empresa de Pequeno Porte poderão se beneficiar do regime de tributação pelo Simples Nacional.

4.8. 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.

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

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

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

V. 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.

5.3. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

5.4. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

5.5. O lance deverá ser ofertado pelo valor unitário do item.

5.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

5.7. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

5.8. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de 0,01 (um centavo).

5.9. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.

5.10. O procedimento seguirá de acordo com o modo de disputa adotado.

5.11. Caso seja adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado", os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

5.11.1. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (dez por cento) superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.

5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

5.12. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

- 5.13. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.14. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.15. 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.
- 5.16. 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.
- 5.17. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.18. 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 aplicarse o disposto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.
- 5.18.1. 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.
- 5.18.2. 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.
- 5.18.3. 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.
- 5.18.4. 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.
- 5.19. Será assegurado o direito de preferência previsto no artigo 3º da Lei nº 8.248, de 1991, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010, nos seguintes termos:
- 5.19.1. Após a aplicação das regras de preferência para microempresas e empresas de pequeno porte, caberá a aplicação das regras de preferência, sucessivamente, para:
- 5.19.1.1. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;
- 5.19.1.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e
- 5.19.1.3. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal, nos termos do art. 5º e 8º do Decreto 7.174, de 2010 e art. 3º da Lei nº 8.248, de 1991.
- 5.19.2. Os licitantes classificados que estejam enquadrados no item 5.19.1.1, na ordem de classificação, serão convocados para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida, caso em que será declarado vencedor do certame.
- 5.19.3. Caso a preferência não seja exercida na forma do item 5.19.1.1, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 5.19.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 5.19.1.3 caso esse direito não seja exercido.
- 5.19.4. As licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercício desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.
- 5.20. 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.
- 5.20.1. 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:
- 5.20.1.1. disputa final, hipótese em que os licitantes empatados poderão apresentar nova proposta em ato contínuo à classificação;
- 5.20.1.2. 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;
- 5.20.1.3. desenvolvimento pelo licitante de ações de equidade entre homens e mulheres no ambiente de trabalho, conforme regulamento;
- 5.20.1.4. desenvolvimento pelo licitante de programa de integridade, conforme orientações dos órgãos de controle.
- 5.20.2. Persistindo o empate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por:
- 5.20.2.1. 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;
- 5.20.2.2. empresas brasileiras;
- 5.20.2.3. empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;
- 5.20.2.4. empresas que comprovem a prática de mitigação, nos termos da Lei nº 12.187, de 29 de dezembro de 2009.
- 5.21. Se mesmo assim permanecer empatado o Pregoeiro, poderá propor às empresas que estão empatadas, um desempate, condicionado ao envio de um único lance (através do chat). Aquela que ofertar o menor lance, será a ganhadora, sendo que o valor deste lance que desempatou o certame, será inserido, na fase de Aceitação, no campo "Valor Negociado", com a devida justificativa.
- 5.22. Se nenhuma empresa quiser ofertar o lance ou se por casualidade, o lance for o mesmo, o pregoeiro procederá ao desempate através de um sorteio presencial, convocando as empresas empatadas.
- 5.23. 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.
- 5.23.1. Tratando-se de licitação em grupo, a contratação posterior de item específico do grupo exigirá prévia pesquisa de mercado e demonstração de sua vantagem para o órgão ou a entidade e serão observados os preços unitários máximos definidos no Termo de Referência como critério de aceitabilidade.
- 5.23.2. 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.
- 5.23.3. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.23.4. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.

5.23.5. 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.

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

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

VI. 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 3.8 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

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>); e

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 n.º 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 n.º 3/2018, art. 29, §1º](#)).

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação. ([IN n.º 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. Na hipótese de inversão das fases de habilitação e julgamento, caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação

6.6. Caso o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar tenha se utilizado de algum tratamento favorecido às ME/EPPs, o pregoeiro verificará se faz jus ao benefício, em conformidade com os itens 3.5. e 4.6 deste edital.

6.7. 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 nos [artigos 130 a 134 do Decreto n.º 44.330/2023](#).

6.8. Será desclassificada a proposta vencedora que:

6.8.1. contiver vícios insanáveis;

6.8.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;

6.8.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;

6.8.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;

6.8.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.

6.9. 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.

6.9.1. A inexequibilidade, na hipótese de que trata o **caput**, só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprove:

6.9.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e

6.9.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.

6.10. 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. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;

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

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

6.14. 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.

VII. 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.

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

7.3. 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.

7.4. Os documentos exigidos para fins de habilitação poderão ser apresentados em original ou por cópia ou em formato digital.

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

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

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

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

7.9. 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.

7.9.1. O licitante que optar por realizar vistoria prévia terá disponibilizado pela Administração data e horário exclusivos, a ser agendado conforme disposto no item 13.5 do Termo de Referência, de modo que seu agendamento não coincida com o agendamento de outros licitantes.

7.9.2. Caso o licitante opte por não realizar vistoria, poderá substituir a declaração exigida no presente item por declaração formal assinada pelo seu responsável técnico acerca do conhecimento pleno das condições e peculiaridades da contratação.

7.10. A habilitação será verificada por meio do Sicaf, nos documentos por ele abrangidos.

7.10.1. 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).

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

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

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

7.12.1. Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de DUAS HORAS, prorrogável por igual período, contado da solicitação do Pregoeiro.

7.12.2. 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.

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

7.13.1. 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.

7.13.2. 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.

7.14. 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):

7.14.1. 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

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

7.15. 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.

7.16. 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 7.12.1.

7.17. 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.

7.18. 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).

7.19. 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.

VIII. 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;

8.3.4. na hipótese de adoção da inversão de fases prevista no § 1º do art. 17 da Lei nº 14.133, de 2021, o prazo para apresentação das razões recursais será iniciado na data de intimação da ata de julgamento.

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 Edital está disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico <https://www.gov.br/compras/pt-br>, e também poderá ser lido e/ou obtido no endereço SEDET/DF, SEPN Quadra 511 Bloco A, 3º Andar, Asa Norte, CEP 70.758-900, Brasília- DF, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira no horário das 09h às 11h30 e das 13h30 às 17h, e às sextas-feiras das 08h às 12:00h, mesmo endereço e período no qual os autos do processo administrativo permanecerão com vista franqueada aos interessados.

IX. 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 n.º 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 **10 (dez) 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 do [art. 45, §4º da IN SEGES/ME n.º 73, de 2022](#) e [art. 141, §4º do Decreto n.º 44.330/2023](#).

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.

X. 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 n.º 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, pelo endereço de e-mail: ulic@sedet.df.gov.br ou por petição dirigida e protocolada no endereço SEPN Quadra 511, Bloco A, Asa Norte, CEP 70.758-900, Brasília-DF.

10.3.1. A impugnação e pedido de esclarecimento entregue após às 17h do último dia útil de prazo serão consideradas intempestivas.

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.

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

11.12. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no sítio oficial da SEDET-DF (<https://sedet.df.gov.br/>).

11.13. Para efetiva implantação do Programa de Integridade, os custos ou despesas resultantes correm à conta da empresa contratada, não cabendo ao órgão contratante o seu ressarcimento.

11.13.1. Pelo descumprimento da exigência prevista, será aplicada à empresa contratada:

i) Multa de 0,08% por dia, incidente sobre o valor atualizado do contrato, sendo que o montante correspondente à soma dos valores básicos da multa é limitada a 10% do valor do contrato;

11.13.1.1. O não cumprimento da obrigação implicará:

i) Inscrição em dívida ativa, em nome da pessoa jurídica sancionada;

ii) Sujeição à rescisão unilateral da relação contratual, a critério do órgão ou entidade contratante;

iii) Impedimento de contratar com a administração pública do Distrito Federal, de qualquer esfera de poder, até a efetiva comprovação de implementação do Programa de Integridade, sem prejuízo do pagamento da multa aplicada.

11.13.2. A empresa que possua o programa implantado, deverá apresentar, no momento da contratação, declaração informando a sua existência.

11.13.4. A implementação do Programa de Integridade limita-se aos contratos com valor global igual ou superior a R\$ 5.000.000,00 e aplica-se em sua plenitude às pessoas jurídicas que firmem relação contratual com prazo de validade ou de execução igual ou superior a 180 dias.

XII. INTEGRAM ESTE EDITAL, PARA TODOS OS FINS E EFEITOS, OS SEGUINTE ANEXOS:

12.1. ANEXO I - Termo de Referência;

12.1.1. Apêndice I - ETP

12.2. ANEXO II – Minuta de Termo de Contrato.

12.3. ANEXO III – Modelo de Proposta;

ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos, afim de atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET.

2. DETALHAMENTO DO OBJETO

2.1. Os serviços a serem eventualmente contratados são de natureza continuada sem a necessidade de dedicação exclusiva de mão de obra e executados sob demanda. Tendo em vista se tratar de serviços que devem ter postos à disposição em caráter permanente e em regime de prontidão, mantendo-se a compatibilidade com a infraestrutura tecnológica vigente, não provocando qualquer descontinuidade nos serviços e sistemas suportados pela SEDET.

2.2. Para atendimento da demanda da SEDET, e considerando a criticidade da solução a ser contratada, faz-se necessária a disponibilização por tempo integral, promovendo assim alta disponibilidade.

2.3. Dentro do objeto desta eventual contratação, a CONTRATADA deverá executar os serviços de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior, Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno, Administrador de sistemas operacionais – Sênior, Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior, Administrador em segurança da informação – Sênior, Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação), Serviço de Automação Tecnológica, Serviço de NOC e Serviço de SOC.

2.4. Os serviços eventualmente a serem contratados são de suma importância para esta Secretaria, pois a empresa contratada fará todo o gerenciamento e execução dos serviços de TIC.

2.5. O quantitativo a ser contratado foi calculado observando as necessidades desta SEDET, considerando o registro histórico de execução do contrato vigente. Já sobre a justificativa da memória de cálculo, foi realizada uma análise do crescimento de servidores, colaboradores, crescimento de sistemas de TIC e ativos tecnológicos dentre outros, conforme detalhado no Estudo Técnico preliminar (SEI nº 137585791).

2.6. Bens e serviços que compõem a solução:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	Perfil	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	2
			2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1
			4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1
			5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1
			6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980	Outros Serviços	7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
	26000		8	Serviço de NOC	24h x 7d x 365
	27022		9	Serviço de SOC	24h x 7d x 365

Tabela - 1 Relação dos serviços e bens

3. JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Considerando que o atual contrato de prestação de serviço nº 041.056/2020, foi firmado pela extinta Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal/SETRAB, naquele tempo essa extinta secretaria tinha apenas 04 (quatro) Subsecretarias - (Subsecretaria de Administração Geral, Subsecretaria de Microcrédito e Economia Solidária, Subsecretaria de Atendimento ao Trabalhador e Empregador, Subsecretaria de Qualificação Profissional).

3.2. Entretanto, com o Decreto nº 44.100, de 1º de janeiro de 2023, houve a fusão da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal e da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal, criando a então Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal/SEDET; como também as atividades de suporte a tecnologia da informação da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS/DF ficou sob responsabilidade da SEDET, conforme o Decreto nº 44.101, de 1º de janeiro de 2023.

3.3. Desta forma, devido as referidas alterações administrativas elencadas, ficou evidenciada o crescimento exponencial da SEDET, tanto em estrutura como em pessoal (servidores, estagiários, tercerizados) o que resultou num grande volume de chamados diversos de TIC, sendo indispensável uma atualização contratual.

3.4. Assim, a demanda existente para a eventual contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, encontra embasamento na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia, tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024; bem como o crescimento exponencial da SEDET.

3.5. A contratação em tela visa assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia.

3.6. No que tange a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal/SEDET, que dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e reduzindo falhas. Por óbvio, a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada. A maior parcela dos serviços de TIC, relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura, é executada por meio de contrato de terceirização, hoje, exercido por meio do contrato nº 041.056/2020, o qual estará vigente até junho de 2024.

3.7. Destaque-se que, para tanto, a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Termo de Referência, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 9.507/18, de 21 de setembro de 2018.

3.8. Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para prestação dos serviços públicos oferecidos, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros desta SEDET em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento das demandas, considerando

que o contrato atual encontra-se vigente até junho de 2024 e o crescimento exponencial da SEDET, e considerando que este serviço é de suma importância para aprimorar o nível de qualidade e eficiência na entrega de resultados desta Área de Tecnologia, faz-se necessária uma nova contratação Central de Serviços de TIC para dar continuidade às atividades desta SEDET.

3.9. Buscando entregar serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a Área de Tecnologia da Informação da SEDET, investiu no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização de todo este ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®(Information Technology Infrastructure Library), COBIT®(Control Objectives for Information and related Technology). Implantou novos ativos de TIC, como o MGP-SISP; OGC (Office for Government Commerce); PMI – Project Manager Institute; MOF - Microsoft Operations Framework – Microsoft®; NBR 27001; BSC - Balanced Scorecard e Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI) dentre outros. Como consequência, o monitoramento e manutenção de hardware e softwares cresceu consideravelmente.

3.10. Por fim, visando dar continuidade e aprimorar o nível de qualidade e eficiência deste importante serviço, a Área de Tecnologia recomenda uma nova contratação de especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, com prazo da primeira vigência de 30 (trinta) meses, sendo que as próximas renovações contratuais será de igual período.

3.11. Tal abordagem se baseia no pressuposto de que a apropriação de experiências da iniciativa privada, com o apoio de prestadores de serviços especializados na sustentação de diversas plataformas de infraestrutura de TIC, resultará na redução do tempo e dos esforços necessários para obtenção dos resultados almejados pela SEDET, levando-se em conta aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

3.12. Como resultado, e em consonância com a legislação vigente e com as melhores práticas empregadas para fins da contratação de serviços de TIC, direcionam-se os recursos humanos internos do órgão ou entidade para assegurar a tutela da inteligência do negócio enquanto que se permite que os serviços “comuns” sejam executados por prestadores de serviço externos, sempre, e sob supervisão, fiscalização e controle dos primeiros.

3.13. Para essa contratação entende-se como atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, na seguinte forma:

3.13.1. **Atendimento ao usuário de TIC:** compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Órgão.

3.13.2. **Operação da infraestrutura de TIC:** a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

3.13.3. Assim sendo, o problema que se pretende resolver com o acolhimento dessa demanda é atender às necessidades de negócio e tecnológicas, bem como a insuficiência de pessoal técnico capacitado e em quantidade e qualidade suficientes.

3.13.4. Cabe nesse contexto salientar que são justamente tais sistemas que possibilitam a automação e a simplificação dos processos de trabalho da área fim e da área de apoio, auxiliando a SEDET no cumprimento de sua missão com a eficiência e eficácia que são preconizadas pela Administração Pública e que são exigidas pela sociedade civil.

3.13.5. Espera-se que diante da presente contratação a CGTI possa cumprir a sua missão institucional de promover o uso integrado de informações aos usuários internos da SEDET e como consequência forneça melhores serviços públicos a sociedade.

3.14. **Estimativa da demanda**

3.15. Conforme as necessidades da SEDET, foram levantadas as seguintes necessidades:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	Perfil	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	2
			2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1
			4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1
			5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1
			6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980 26000 27022	Outros Serviços	7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
			8	Serviço de NOC	24h x 7d x 365
			9	Serviço de SOC	24h x 7d x 365

Tabela - 2 valor estimado da contratação

3.16. A justificativa para esse quantitativo é elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Os usuários dependem de tais serviços para terem as suas necessidades atendidas, o que torna ainda mais necessário prover a secretaria com uma equipe técnica de suporte suficiente, frente ao cenário atual.

3.17. Os tempos atuais têm tornado qualquer estimativa, algo imprevisível. Desta forma, a equipe de planejamento da contratação buscou avaliar todos os cenários possíveis que permitissem apresentar uma aferição mais próxima da realidade.

3.18. A base histórica serviu de norte para a elaboração da estimativa. A adequação do quantitativo tem como objetivo atender possíveis imprevisibilidades no decorrer da execução.

3.19. Novos projetos e soluções, destacamos que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demandas dos novos Servidores e Colaboradores.

3.20. Em vista disso, houve um aumento significativo de chamados e aumento no monitoramento e manutenção de hardware e softwares. Assim, para atender todas estas demandas, foi preciso reformular as necessidades dos serviços atuais e o quantitativo de profissionais.

3.21. Porém não foi somente a volumetria dos serviços que serviram de parâmetro, também a quantidade de analistas que interagiram com as demandas durante a execução do contrato anterior.

3.22. A justificativa para esse quantitativo, inclusive com adição de 01 perfil de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior, 02 perfil de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno e o Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação), é que houve um aumento significativo de chamados e aumento no monitoramento e manutenção de hardware e softwares. Para atender todas estas demandas, foi preciso elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Os usuários dependem de tais serviços para terem as suas necessidades atendidas, o que torna ainda mais necessário prover a SEDET com uma equipe técnica de suporte suficiente, frente ao cenário atual.

3.23. Importante ressaltar que o Serviço de automação são atividades novas que vão agregar qualidade e eficiência nos serviços prestados.

3.24. **Justificativa para o parcelamento ou não da solução**

3.25. Compete a administração buscar o menor dispêndio possível de recursos, assegurando a qualidade da prestação do serviço, o que exige a escolha da solução mais adequada e eficiente dentre as diversas opções existentes já por ocasião da definição do objeto e das condições da contratação, posto

que é essa descrição que impulsiona a seleção da proposta mais vantajosa, objetivo precípua da licitação.

3.26. A equipe de planejamento, optou pelo agrupamento dos itens em um Grupo Único, dadas as características do objeto, bem como as peculiaridades que envolvem a contratação.

3.27. Os serviços ora pleiteados envolvem a necessidade de prestação por indivíduos capacitados e treinados especificamente para o desempenho destas atividades. Tendo em vista a indisponibilidade de mão de obra qualificada nos quadros da Administração em quantidade suficiente para o pleno atendimento da demanda, considera-se vantajosa a terceirização do serviço em pauta, operacional e gerencialmente.

3.28. A não divisão do objeto pretendido em vários grupos se dá em virtude da possibilidade de ocorrência de prejuízos à Administração Pública em face dos riscos inerentes à própria execução e de prejuízos para o serviço demandado, pois, não restam dúvidas, o objeto pretendido, quando executado por vários contratados, poderá não ser integral ou satisfatoriamente prestado haja vista que poderia implicar a contratação de diversas empresas para a realização de um único evento.

3.29. Baseou-se a decisão da equipe de planejamento em agrupar os elementos correlatos em um único Grupo, porque guardam íntima relação entre si, almejando-se com isso minimizar os riscos e dificuldades da pluralidade de contratos autônomos que podem ser atendidos em uma mesma pretensão contratual.

3.30. Ademais, esta aglutinação contribui para gerenciamento mais eficiente do contrato, além de propiciar economia de escala.

3.31. A justificativa para amparar o não parcelamento do objeto, apesar de tratar-se de serviços contínuos de baixa complexidade técnica, possui subsídio por ser evidente a perda da economia de escala e que divisão do objeto em vários itens não será técnica e economicamente viável.

3.32. Isto posto, não haverá parcelamento da contratação por não se vislumbrar tecnicamente viável ou economicamente vantajoso, conforme preceito contido no art. 47, II da Lei nº 14.133/2021.

3.33. **Resultados e Benefícios a Serem Alcançados**

3.34. Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela Diretoria de Tecnologia da Informação;

3.35. Atendimento de qualidade aos usuários de TI, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes;

3.36. Manutenção dos equipamentos de tecnologia da informação, de acordo com as políticas da SEDET;

3.37. Remuneração por resultados obtidos;

3.38. Manter uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TI da SEDET;

3.39. Aumento na capacidade e na qualidade dos atendimentos aos usuários;

3.40. Foco na produtividade e qualidade das entregas;

3.41. Justa remuneração pelos custos necessários.

3.42. Redução dos riscos de interrupção dos serviços de TI;

3.43. Atendimento remoto (1º Nível) e presencial (2º e 3º Nível) tempestivo, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços, disponíveis na rede;

3.44. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, com o mínimo de impacto nos processos de negócios, dentro dos Níveis de Serviços e prioridades determinados;

3.45. Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de Tecnologia da Informação;

3.46. Melhorar os níveis de disponibilidade do ambiente de infraestrutura de TIC, reduzindo a ocorrência de falhas e incidentes e suportando a adequada execução das atividades finalísticas da SEDET, entregando os níveis de serviço pactuados com as áreas de negócio e à sociedade;

4. **ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. **Requisitos de Negócio**

4.1.1. A Contratada deverá manter o atendimento da equipe técnica das 8:00 às 18:00 horas;

4.1.2. Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da SEDET;

4.1.3. Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;

4.1.4. Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Diretoria de Suporte e Tecnologia da Informação.

4.2. **Requisitos de Capacitação**

4.2.1. Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos.

4.2.2. Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços um programa contínuo de capacitação e certificação para a melhoria dos serviços contratados.

4.3. **Requisitos Legais**

4.3.1. O presente certame se processará por meio do Pregão Eletrônico e obedecerá, integralmente ao Decreto 44.330/2023, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 14.133/2021 e ainda, a Lei 4.611/2011, a Lei Complementar nº 123/2006, e o Decreto Federal nº 8.538/2015, Lei nº 4.770/2012 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal), bem como as condições estabelecidas no edital do pregão eletrônico e seus anexos. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual foi recepcionada pelo Decreto Distrital nº 45.011/23

4.4. **Requisitos de Manutenção**

4.4.1. A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

4.5. **Requisitos Temporais**

4.5.1. A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

4.6. **Requisitos de Segurança e Privacidade**

4.6.1. Na execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

4.6.2. Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.6.3. Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;

4.6.4. Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;

- 4.6.5. Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- 4.6.6. Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de
- 4.6.7. segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 4.6.8. Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;
- 4.6.9. Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- 4.6.10. Observar os normativos de Segurança da Informação e Comunicação da SEDET
- 4.6.11. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

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

- 4.7.1. A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88.
- 4.7.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.
- 4.7.3. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº. 10.936, de janeiro de 2022. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;
- 4.7.4. A Contratada deverá obedecer o Plano de Gestão de Logística Sustentável da SEDET.

4.8. **Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

- 4.8.1. Não aplicável a esta contratação.

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

- 4.9.1. Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

4.10. **Requisitos de Implantação**

- 4.10.1. Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual. Durante o período de implantação operacional todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da SEDET, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

4.11. **Requisitos de Garantia e Manutenção**

- 4.11.1. A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;
- 4.11.2. A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.
- 4.11.3. Os serviços executados como garantia não serão remunerados. Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais.
- 4.11.4. Caso seja aberta nova Ordem de Serviço, a mesma não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.
- 4.11.5. A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.
- 4.11.6. Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

4.12. **Requisitos de Experiência Profissional**

- 4.12.1. A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com a SEDET estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual no Anexo A deste TR.
- 4.12.2. O dimensionamento da(s) equipe(s) técnica (s) necessária(s) à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.
- 4.12.3. Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a SEDET deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.
- 4.12.4. Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.
- 4.12.5. Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional a fim de

possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

4.12.6. Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou àquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

4.12.7. As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

4.13. **Requisitos de Formação da Equipe de Implementação**

4.13.1. Durante todo o período de execução contratual a Contratada deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.

4.13.2. Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais.

4.13.3. O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado, na assinatura do contrato, por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

4.13.4. a) Diploma(s) e certificado(s);

4.13.5. b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

4.13.6. c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

4.13.7. d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

4.13.8. Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estágios de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas à época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à Contratada, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

4.13.9. A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao Contratante nos prazos previstos no Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

4.14. **Requisitos de Metodologia de Trabalho**

4.14.1. Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do Contratante; A Contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®;

4.14.2. A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;

4.14.3. As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(as) de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP;

4.14.4. As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;

4.14.5. Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável, bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

4.14.6. A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;

4.14.7. A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;

4.14.8. A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

4.15. **Requisitos de Identidade Visual**

4.15.1. Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

5. **RESPONSABILIDADES**

5.1. **Deveres e responsabilidades da CONTRATANTE**

5.1.1. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.

5.1.2. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência

5.1.3. Receber o objeto fornecido pela contratada que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.

5.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis,

5.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato;

5.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da solução de TIC;

- 5.1.7. Definir produtividade ou capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC por parte da contratada, com base em pesquisas de mercado, quando aplicável;
- 5.1.8. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer;
- 5.1.9. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta;
- 5.1.10. Pagar à CONTRATADA o valor resultante da prestação do(s) serviço(s), conforme resultados aferidos, no prazo e condições estabelecidas no EDITAL e seus anexos;
- 5.1.11. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura fornecida pela CONTRATADA;
- 5.1.12. Notificar a CONTRATADA por escrito (ou por meio eletrônico hábil) da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção;
- 5.1.13. Não praticar atos de ingerência na administração da CONTRATADA, a exemplo daqueles listados no art. 5º da IN 05/SEGES/MPDG de 26/05/2017;
- 5.1.14. Não transferir à CONTRATADA a responsabilidade para realização de atos administrativos ou a tomada de decisão; e
- 5.1.15. Realizar, no momento da licitação e sempre que possível, diligências com o licitante classificado provisoriamente em primeiro lugar, para fins de comprovação de atendimento das condições para a prestação de serviços conforme definido no edital e seus anexos.

5.2. Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

- 5.2.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-lo junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato;
- 5.2.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- 5.2.3. Reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- 5.2.4. Propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- 5.2.5. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- 5.2.6. Manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- 5.2.7. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato; e
- 5.2.8. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- 5.2.9. Executar o objeto do certame em estreita observância dos ditames estabelecido pela Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).
- 5.2.10. Não veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca da prestação dos serviços do contrato, sem prévia autorização da contratante;
- 5.2.11. Não fazer uso das informações prestadas pela contratante para fins diversos do estrito e absoluto cumprimento do contrato em questão;
- 5.2.12. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer e utilizar os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;
- 5.2.13. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;
- 5.2.14. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Administração, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no edital, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;
- 5.2.15. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;
- 5.2.16. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203, de 2010;
- 5.2.17. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF, a empresa contratada deverá entregar ao setor responsável pela fiscalização do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- 5.2.17.1. Prova de regularidade relativa à Seguridade Social;
 - 5.2.17.2. Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - 5.2.17.3. certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Municipal ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;
 - 5.2.17.4. Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - 5.2.17.5. Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT, conforme alínea "c" do item 10.2 do Anexo VIII-B da IN SEGES/MP n. 5/2017;
- 5.2.18. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 5.2.19. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela 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.
- 5.2.20. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 5.2.21. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.

- 5.2.22. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 5.2.23. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 5.2.24. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 5.2.25. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;
- 5.2.26. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- 5.2.27. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146, de 2015.
- 5.2.28. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;
- 5.2.29. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante;
- 5.2.30. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;
- 5.2.31. O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
- 5.2.32. Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 5.2.33. Para a perfeita execução dos serviços, a CONTRATADA deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários à prestação dos serviços contratados. O CONTRATANTE poderá dispor à CONTRATADA os recursos de TIC utilizados em seu ambiente interno, caso haja disponibilidade, tais como estações de trabalho (microcomputadores) e recursos de comunicação (acesso à internet). Porém, caso a CONTRATADA julgue necessário utilizar recursos de maior capacidade ou desempenho em relação àqueles fornecidos pelo CONTRATANTE deverá, às suas expensas, providenciar a disponibilização desses recursos aos seus colaboradores. O CONTRATANTE fornecerá à CONTRATADA:
- Acesso físico às dependências relacionadas à prestação dos serviços;
 - Acesso lógico e os respectivos privilégios adequados nos sistemas, aplicações e ferramentas necessárias a perfeita execução dos serviços, exclusivamente para os profissionais diretamente envolvidos em sua execução;
 - Instalações e mobiliário necessários à execução dos serviços, não sendo permitido à CONTRATADA alocar nas dependências do CONTRATANTE profissionais que não atuem na execução do CONTRATO; e
 - Acesso aos *devices* do ambiente gerenciado, incluindo as soluções de *hardware* e *software* de sua propriedade necessárias à execução das atividades contratadas, não desobrigando a CONTRATADA de fornecer eventuais soluções de *software* especificadas na contratação (quando for o caso).
- 5.2.34. Nos casos em que a CONTRATADA fizer uso dos recursos de TIC disponibilizados pelo CONTRATANTE esta não poderá alegar a insuficiência desses (em quantidade, desempenho ou qualquer outro aspecto) para entregar serviços fora do padrão de qualidade e/ou dos prazos exigidos.
- 5.2.35. À CONTRATADA caberá fornecer todos os demais recursos e condições técnicas necessárias à execução dos serviços, incluindo ferramentas específicas, materiais de apoio, materiais de identificação e equipamentos de proteção individual. Com relação ao uso dos recursos de impressão do CONTRATANTE, a CONTRATADA somente efetuará as impressões estritamente associadas às atividades técnicas vinculadas aos serviços demandados pelo CONTRATANTE. Com relação ao uso de recursos de telefonia do CONTRATANTE a CONTRATADA deverá manter controle das ligações telefônicas (locais, nacionais, internacionais, celulares) realizadas pela sua equipe com finalidade de apoio e suporte à execução dos serviços contratados.
- 5.2.36. Com relação ao uso de recursos tecnológicos (*hardware* e/ou *software*) da CONTRATADA no ambiente do CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá observar que, no caso de optar por utilizar e ou instalar alguma solução tecnológica no ambiente para a prestação de serviços, fica obrigada a solicitar a autorização prévia à implementação para que o CONTRATANTE decida a respeito da adequação e possa adotar todas as providências cabíveis à eventual implementação.
- 5.2.37. A solicitação por parte da CONTRATADA deverá incluir o projeto detalhado de implementação da solução, informando sua descrição, escopo de atuação, infraestrutura necessária, documentação de licenciamento e propriedade, benefícios e vantagens, os recursos profissionais e tecnológicos envolvidos, prazos e níveis de acesso necessários.
- 5.2.38. Toda solução tecnológica instalada nas dependências do CONTRATANTE, a pedido da CONTRATADA, será de livre acesso de consulta aos representantes indicados pelo CONTRATANTE que, ocasionalmente e quando aplicável, pode contemplar além dos servidores da área de Tecnologia da Informação, equipe de fiscalização contratual e representantes de órgão internos/externos de controle.
- 5.2.39. Caberá à CONTRATADA toda providência junto ao fabricante/fornecedor e/ou detentor da propriedade intelectual da solução tecnológica quanto à ciência e/ou autorização (se aplicável) das condições de uso do produto nas dependências do CONTRATANTE, afastando qualquer interpretação de aquisição da solução tecnológica pelo CONTRATANTE e/ou uso não autorizado.
- 5.2.40. No caso de uma solução implementada pela CONTRATADA causar instabilidade/indisponibilidade do ambiente computacional, ficando comprovada culpa, esta poderá sofrer sanções administrativas e contratuais cabíveis, além de responder por eventuais prejuízos decorrentes. A CONTRATADA assume todos e quaisquer ônus financeiros referente às eventuais reclamações/processos judiciais de fabricantes/fornecedores da solução tecnológica licenciada para a CONTRATADA contra o uso destas nas dependências do CONTRATANTE.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. Os serviços, objeto desta contratação, deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviços exigidos conforme definições previstas neste Termo de Referência e seus Anexos.
- 6.2. Serviços continuados são aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deve estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente. Cabe ressaltar que o objeto da contratação não envolve avaliação, mensuração ou apoio à fiscalização da solução de TIC.
- 6.3. Os serviços a serem executados pela contratada encontram-se expressos no Anexo A deste Termo de Referência.
- 6.4. A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pelo CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação de serviços deverá ser atendido de acordo com a tabela 1, de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviços exigidos.

6.5. Rotinas de Execução

6.5.1. Reunião de alinhamento

- 6.5.1.1. Após a homologação da licitação, o adjudicatário terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de sua convocação, para assinar o Termo de CONTRATO;
- 6.5.1.2. O início da execução contratual só ocorrerá mediante a apresentação da GARANTIA, dentre uma das modalidades definidas no 96, § 1º, da Lei nº 14.133/2021, em até 10 (dez) dias úteis da assinatura da avença contratual;
- 6.5.1.3. O CONTRATANTE, por intermédio do gestor do contrato, convocará a CONTRATADA, imediatamente após a assinatura do CONTRATO, para reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas ora denominada reunião inicial com o objetivo de:
- Alinhar a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer preferencialmente entre o CONTRATANTE e o PREPOSTO da CONTRATADA;
 - Definir as providências necessárias para inserção da CONTRATADA no ambiente de prestação dos serviços;
 - Definir as providências de implantação dos serviços;
 - Alinhar entendimentos e expectativas quanto aos modelos de execução e de gestão do CONTRATO.
- 6.5.1.4. Na reunião inicial a contratada deverá:
- Apresentar seu Preposto;
 - Apresentar sua equipe técnica que atuará diretamente na prestação dos serviços contratados, com a respectiva documentação de comprovação de atendimento aos perfis exigidos.
 - Apresentar o Termo de compromisso de sigilo e segurança da informação (ANEXO E), devidamente assinado por seu representante legal;
- 6.5.1.5. Outros assuntos de comum interesse poderão ser tratados na reunião inicial, além dos anteriormente previstos. Todas as atas de reuniões e as comunicações entre o 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;
- 6.5.1.6. O CONTRATANTE e a CONTRATADA se reunirão periodicamente, no máximo a cada trimestre, para avaliação técnica do andamento da execução contratual, apresentação de pontos de melhoria e transferência de conhecimentos. Reuniões de monitoramento dos serviços ou outras reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo CONTRATANTE sendo obrigação da CONTRATADA atender às convocações.

6.5.2. Descrição dos eventos do período de ambientação

- 6.5.2.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização/transição. As metas de Níveis Mínimos de Serviço serão implementadas gradualmente durante esse período, de modo que a contratada possa realizar a adequação necessária progressivamente e alcançar, ao término desse período, o desempenho esperado pela SEDET. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:
- Para o 1º mês de execução contratual: 30% de cada uma das metas;
 - Para o 2º mês de execução contratual: 60% de cada uma das metas;
 - Para o 3º mês de execução contratual: 90% de cada uma das metas;
 - A partir do 4º mês de execução contratual: 100% de cada uma das metas.
- 6.5.2.2. Após os 90 (noventa) dias iniciais de operação, a CONTRATADA deverá atingir 100% (cem por cento) das metas estabelecidas nos Indicadores de Nível Mínimo de Serviços.
- 6.5.2.3. A simples aplicação de redutor por descumprimento dos indicadores Níveis Mínimos de Serviços (NMS) não exige a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.3. Procedimentos para encaminhamento e controle de solicitações

- 6.5.3.1. As demandas ocorrerão por meio de Ordem de Serviço, modelo ANEXO G deste Termo de Referência, instrumento normativo padrão para formalização das demandas à CONTRATADA;
- 6.5.3.2. Encaminhadas as demandas à CONTRATADA, mediante Ordem de Serviço, a ciência do PREPOSTO deve ser registrada em até, no máximo, 1 (dia) útil após recebimento do documento, na forma hábil pactuada entre as partes (inclusive por intermédio de sistema informatizado). Decorrido esse prazo e não firmada a ciência espontânea, o CONTRATANTE considerará a Ordem de Serviço como recebida pela CONTRATADA;
- 6.5.3.3. Ordens de Serviço conterão, no mínimo, as seguintes informações:
- Numeração de identificação (ID);
 - Título e descrição da solicitação;
 - Identificação do Gestor do Contrato;
 - Identificação do responsável pela demanda na área requisitante (Fiscal Requisitante);
 - Especificações quanto ao tipo e ao volume da demanda (incluindo descrição de macro atividades a serem executadas, quando aplicável);
 - Especificação quanto a prazos de execução;
 - Expectativa de remuneração, quando for o caso; e
 - Outras informações necessárias, quando for o caso.
- 6.5.3.4. Os prazos específicos, quando não fixados no modelo de execução ou nos requisitos específicos do item de serviço, serão consignados na respectiva Ordem de Serviço. Como padrão e quando não especificado em contrário, todos os prazos serão considerados horas corridas e/ou dias úteis conforme o caso;
- 6.5.3.5. A critério do CONTRATANTE, as ferramentas utilizadas nos processos e os modelos e padrões dos produtos e artefatos poderão ser atualizados em razão de evolução tecnológica ou metodológica, devendo a CONTRATADA se adequar em até 30 (trinta) dias corridos. O CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, visando a promover melhorias e/ou correções no processo, alterar o protocolo de gestão de ordens de serviços, desde que respeitadas as premissas definidas em EDITAL e mediante prévia comunicação e aprovação da CONTRATADA;
- 6.5.3.6. Em nenhuma hipótese a CONTRATADA poderá se recusar a prestar os serviços contratados, negando o recebimento ou o atendimento à Ordem de Serviço, exceto nas situações previstas em LEI;
- 6.5.3.7. A CONTRATADA deverá comunicar formalmente ao CONTRATANTE quaisquer fatores que possam afetar a execução dos serviços impactando os prazos, os custos ou a qualidade a ser entregue, quer esses fatores sejam provocados por ela ou pelo CONTRATANTE,

antecipadamente à ocorrência dos efeitos. A falta dessa comunicação poderá, a critério do CONTRATANTE, implicar a não aceitação das justificativas;

6.5.3.8. Os serviços correspondentes ao objeto desta contratação serão demandados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, mensalmente 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;

6.5.3.9. O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver;

6.5.3.10. A CONTRATADA receberá as demandas por meio de Ordem de Serviço;

6.5.3.11. Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da CONTRATANTE;

6.5.3.12. O catálogo de serviço técnico de operação contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de qualquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento;

6.5.3.13. O objeto contempla a execução de atividades rotineiras e continuadas, cuja granularidade inviabiliza que cada ação seja demandada pela CONTRATANTE. Com isso, a CONTRATADA deve executar todas as atividades rotineiras e continuadas necessárias à operação e sustentação dos ambientes sob sua responsabilidade técnica, independentemente de requisição do CONTRATANTE. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços do CONTRATANTE;

6.5.3.14. As Ordens de Serviço somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de cumprimento dos níveis mínimos de serviço, quando os objetivos propostos forem plenamente atingidos, os produtos e serviços realizados e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização do CONTRATANTE.

6.5.3.15. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade (Níveis Mínimos de Serviço) serão aplicados os ajustes no faturamento de acordo com as regras previstas;

6.5.3.16. Além de cumprir as metas de nível mínimo de serviços, para fins de aceitação dos serviços prestados, deverão ser atendidos os demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.5.4. **Forma de execução e acompanhamento dos serviços**

6.5.4.1. **Ordem de Serviço ou Fornecimento de Bens**

- a) Seguirá os procedimentos descritos no item 6.5.3.

6.5.4.2. **Recebimento Provisório**

- a) O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico do contrato quando da entrega do objeto resultante de cada ordem de serviço e consiste na emissão do termo de recebimento provisório que, por sua vez, consiste na "declaração formal de que os serviços foram prestados ou os bens foram entregues, para posterior análise das conformidades e qualidades baseadas nos requisitos e nos critérios de aceitação;
- b) Procedimentalmente, após o recebimento provisório dos serviços, o fiscal técnico realizará análise dos serviços entregue considerando:
- c) A avaliação da qualidade dos serviços realizados a partir da aplicação de listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato;
- d) Identificação de não conformidade com os termos contratuais;
- e) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do contrato;
- f) Encaminhamento à CONTRATADA das eventuais demandas de correção, a cargo do Gestor do contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do contrato;
- g) Cálculo e encaminhamento à CONTRATADA de indicação de eventuais glosas por descumprimento de níveis mínimos de serviço exigidos por parte do Gestor do contrato.
- h) Caso sejam verificadas irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, o Gestor do contrato deve indicar as cláusulas contratuais p

6.5.4.3. **Recebimento Definitivo**

- a) O recebimento definitivo será realizado pelo gestor do contrato, pelos fiscais técnico e requisitantes.
- b) Concluída a avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços entregues provisoriamente recebidos o Gestor do contrato efetuará o recebimento definitivo dos serviços através da confecção e assinatura do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, com base nas informações da etapa de avaliação da qualidade e contendo a autorização para emissão de NOTA(S) FISCAL(IS), a ser encaminhado ao preposto da CONTRATADA.
- c) Observando de forma complementar o disposto na alínea "c" do inciso II do art. 50 da IN nº 05/SEGES/MPDG, quando houver glosa parcial dos serviços, o GESTOR deverá comunicar a empresa para que emita a(s) NOTA(S) FISCAL(IS) com o valor exato dimensionado, evitando, assim, efeitos tributários sobre valor glosado pela Administração.
- d) Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do contrato;
- e) O Termo de Recebimento Definitivo será emitido até 30 (trinta) dias corridos após a emissão do Termo de Recebimento Provisório.

6.5.5. **Procedimentos e prazos para emissão de notas fiscais**

- a) A Nota Fiscal deverá ser digitalizada, em formato PDF, e encaminhada por endereço eletrônico a ser repassado pela contratante, para fins de comprovação, liquidação e pagamento.
- b) O CONTRATANTE terá 10 (dez) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços para aferição e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATADA que, por sua vez, terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento, para efetuar a verificação, contestação ou validação das informações repassadas pelo CONTRATANTE.
- c) Caso haja contestação, o CONTRATANTE terá 5 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas;
- d) No prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após o recebimento final do Relatório Geral de Faturamento com os ajustes efetuados, o Gestor do contrato irá validar as alterações, emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas

aplicadas já descontado.

e) A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela CONTRATADA deverá ocorrer no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRANTE (Termo de Recebimento Definitivo). Sendo que o pagamento somente será autorizado após ATESTE pelo(s) servidor(es) competente(s), condicionado este ato à verificação da conformidade e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados;

f) Após recebimento e ateste da(s) Nota(s) Fiscal(is) o Gestor do contrato encaminha a documentação para a área administrativa para verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.

g) Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável, em especial a prevista no artigo 31 da Lei 8.212, de 1993.

h) A (s) Nota(s) Fiscal(is) deverá(ão) ser obrigatoriamente acompanhada(s) da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas na Instrução Normativa nº 3, de 11 de abril de 2018.

i) O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a(s) Nota(s) Fiscal (is) ou apresentada(s) expressa(m) os elementos necessários e essenciais à conformidade do documento, conforme definido na legislação aplicável;

j) Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

6.5.6. Prazos, horários de fornecimento de bens ou prestação dos serviços

6.5.6.1. O horário padrão de trabalho será de segunda a sexta-feira das 08h00 às 18h00;

6.5.6.2. As atividades que demandam qualquer tipo de serviço que possam gerar impacto no funcionamento desta SEDET e/ou de seus sistemas deverão ser executadas prioritariamente fora do horário normal de expediente. Sendo que, todo e qualquer serviço eventualmente executado fora do horário de expediente, aos sábados, domingos e feriados, seja no ambiente da CONTRATADA ou no ambiente do CONTRATANTE, não implicarão nenhum acréscimo ou majoração nos valores devidos à CONTRATADA. A CONTRATADA deverá fazer a gestão da compensação da carga horária dos seus colaboradores.

6.5.7. Local da prestação dos serviços

6.5.7.1. A execução presencial dos Serviços ocorrerá na sede da SEDET:

6.5.7.2. Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte - SEPN, Quadra 511, Bloco A - Bairro Asa Norte - CEP 70750-541 - DF;

6.5.7.3. Demais localidades definidas pela SEDET:

6.5.7.4. Conforme Anexo O.

6.5.7.5. As localidades de atendimento, poderão ser alteradas e/ou acrescidas conforme necessidade da CONTRANTE.

6.5.7.6. O acesso remoto para a execução dos serviços será permitido apenas para os casos de atendimento imediato a incidentes e na execução de mudanças no ambiente computacional, quando autorizadas pelo CONTRATANTE;

6.5.7.7. Todos os deslocamentos necessários até as unidades da CONTRATANTE para o atendimento, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, não havendo diferenciação no preço a ser pago para a sua execução.

6.5.8. Documentação mínima exigida

6.5.8.1. O CONTRATANTE, ao seu critério, solicitará a disponibilização de indicadores de nível de serviço de desempenho em dashboards dinâmicos para a 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 nas Tabelas 9 e 10, constantes nos itens 7.3 e 7.5 deste TR. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, 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.

6.5.8.2. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:

- Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho;
- Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI;
- Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal;
- Relatório mensal de ocorrência e não-conformidades no ambiente de TI;
- Plano mensal de execução de atividades continuadas;
- Relatório com a documentação dos profissionais.

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

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, conforme descrito nas Tabela 9 e Tabela 10.
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI	<ul style="list-style-type: none">• Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo B - parque tecnológico e dados históricos da SEDET), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.• Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos, sensíveis e essenciais (Anexo B - parque tecnológico e dados históricos da SEDET), de acordo com a determinação do 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 (primeiro, segundo ou terceiro nível).• Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas.

	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período. • equipes especializadas no período, par cada equipe especializada. • Relação de incidentes e requisições não encerrados dentro dos níveis mínimos de serviço no período.
Relatório mensal de ocorrência e não conformidades no ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. • Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Plano mensal de execução de atividades continuadas	<ul style="list-style-type: none"> • Planejamento para o próximo período mensal de execução de atividades continuadas, de acordo com a Item 6.5.9.

Tabela 3 - Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

6.5.8.4. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela Equipe de Fiscalização Contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.

6.5.8.5. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.

6.5.9. Plano Mensal de Execução de Atividades Continuadas

6.5.9.1. Quando o CONTRATANTE demandar a execução de atividades compostas, complexas ou que demandem maior prazo para execução, a CONTRATADA deverá apresentar uma proposta de execução destas atividades, na forma de um plano mensal de execução de atividades continuadas. O referido plano é um relatório que designa o conjunto de atividades que deverão ser executadas durante o mês subsequente, mediante aprovação do CONTRATANTE.

6.5.9.2. Do mesmo modo, sempre que a CONTRATADA entender ser necessário o planejamento da execução de uma atividade com estas características, ela poderá sugerir e apresentar um plano para a sua execução no próximo período mensal, para aprovação do CONTRATANTE.

6.5.9.3. O CONTRATANTE deverá aprovar formalmente o plano e autorizar a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas ao plano de atividades continuadas deverão ser devidamente registradas na ferramenta de requisição de serviço

6.5.9.4. Não fazem parte do escopo do plano mensal de atividades a execução de tarefas corriqueiras ou repetitivas pelas equipes especializadas, que não dependam de um planejamento prévio. Tais tarefas, desde que relacionadas no escopo de atividades de cada equipe especializada e desde que não representem mudanças no ambiente de TIC, deverão ser registradas na ferramenta de requisição de serviço e executadas sempre que for necessário.

6.5.10. Papéis e responsabilidades por parte da contratante e da contratada

6.5.10.1. A CONTRATADA deverá indicar PREPOSTO, que será responsável por acompanhar a execução do CONTRATO e atuar como interlocutor administrativo principal junto ao CONTRATANTE incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder às questões legais e administrativas referentes:

- Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais da CONTRATADA alocados para execução dos serviços contratados, tais como acompanhar e controlar a frequência, controlar afastamentos, (seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não), caso tenha necessidade de trocas de colaboradores, só poderá ser feita com a expressa deliberação da CONTRATANTE e, ainda, responder por qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa;
- Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, bem como, receber e responder ofícios e solicitações administrativas, controlar o uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato;
- Assegurar que as determinações do CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais envolvidos na prestação dos serviços com vistas à correta execução dos serviços contratados;
- Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados;
- Formalizar junto a CONTRATANTE eventos de afastamento ou substituição de colaboradores diretamente envolvidos na execução dos serviços; e
- Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos, quando solicitado.

6.5.10.2. O PREPOSTO não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação dos serviços contratados;

6.5.10.3. Os papéis e atividades desenvolvidas e desempenhadas por este profissional não serão objeto de faturamento separado pela CONTRATADA, os custos deverão estar inclusos na formação de preço da proponente no perfil Gerente de Operação/Preposto;

6.5.10.4. O preposto ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências da SEDET sempre que necessário ou requisitado, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana, conforme orienta o Acórdão n s 1.382/2009 - Plenário, abaixo:

"determinação ao Ministério dos Transportes, em relação aos serviços de Tecnologia da Informação, para que exija das empresas CONTRATADAS a designação formal de preposto a ser mantido no local dos serviços, para representá-las durante a execução contratual (item 9.1.12, TC- 021.988/2007-8, Acórdão n^ 1.382/2009-Plenário)".

6.5.10.5. Para cumprir as atividades de gestão e fiscalização do CONTRATO o CONTRATANTE designará servidores (titulares e substitutos) para executar os seguintes papéis:

6.5.10.6. **Gestor do Contrato:** servidor com atribuições gerenciais, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente. O Gestor do contrato será responsável por:

- Encaminhamento formal de demandas à contratada;
- Manutenção do Histórico de Gestão do Contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato, por ordem histórica;

- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, sendo permitida a delegação aos fiscais do contrato;
- d) Encaminhamento de indicação de glosas e sanções para a Área Administrativa;
- e) Autorização para faturamento, com base nas informações produzidas no Termo de Recebimento Definitivo, a ser encaminhada ao preposto da contratada; e
- f) Encaminhamento à Área Administrativa de eventuais pedidos de modificação contratual;

6.5.10.7. **Fiscal Técnico:** servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato e ainda:

- a) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Provisório quando da entrega do objeto constante na Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens;
- b) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- c) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- d) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Administrativo do Contrato;
- e) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- f) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato;
- g) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- h) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Requisitante do Contrato; e
- i) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

6.5.10.8. **Fiscal Requisitante:** servidor representante da Área Requisitante da Solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação e ainda:

- a) Participar da reunião inicial;
- b) Avaliar a qualidade dos bens recebidos;
- c) Elaborar e assinar o Termo de Recebimento Definitivo;
- d) Verificar, com apoio do Fiscal Técnico, manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação;
- e) Assinar a Ordem de Serviço;
- f) Assinar do Termo de Recebimento Definitivo;
- g) Verificar a manutenção das condições de habilitação definidas na licitação continuam satisfeitas;
- h) Analisar, juntamente com o Fiscal Técnico, o Termo de Suporte e os cadastros da SEDET junto a Central de Suporte da Contratada;
- i) Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Gestão do Contrato.
- j) Encaminhar a solicitação da abertura de processo de Apuração de Responsabilidade Contratual ao Gestor do Contrato, caso sejam identificadas irregularidades por parte da Contratada no fornecimento de bens.
- k) Avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e justificativas, a partir da aplicação das listas de verificação e de acordo com os critérios de aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- l) Identificação de não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- m) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- n) Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo, com base nas informações produzidas no recebimento provisório, na avaliação da qualidade dos serviços realizados ou dos bens entregues e na conformidade e aderência aos termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- o) Verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, com apoio do Fiscal Técnico do Contrato;
- p) Verificação de manutenção das condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato; e
- q) Apoiar ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato;

6.5.10.9. **Fiscal Administrativo:** servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos e ainda:

- a) Verificação de aderência aos termos contratuais;
- b) Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à pontuação obtida e à habilitação técnica, em conjunto com o Fiscal Técnico do Contrato;
- c) Encaminhamento das demandas de correção à contratada, caso disponha de delegação de competência do Gestor do Contrato;
- d) Verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias para fins de pagamento;
- e) Apoio ao Fiscal Requisitante do Contrato na verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; e
- f) Apoio ao Gestor do Contrato na manutenção do Histórico de Gestão do Contrato.

6.5.11. Formas de transferência de conhecimento

6.5.11.1. A CONTRATADA se compromete, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.

6.5.11.2. Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal.

6.5.11.3. O CONTRATANTE poderá, a seu crédito, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.

6.5.11.4. Após o Período de Adaptação Operacional (PAO), a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:

- a) 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 o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TI.

6.5.11.5. A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.

6.5.11.6. A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico, ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.5.11.7. Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.5.11.8. O Plano de Transferência de Conhecimento (PTC) deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.5.12. Procedimentos de transição e finalização do contrato

6.5.12.1. Quando restarem 03 (três) meses antes da data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o 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 o CONTRATANTE.

6.5.12.2. Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos da própria CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários a continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

6.5.12.3. A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.

6.5.12.4. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-se as obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

6.5.12.5. A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteça de forma precisa e responsável.

6.5.12.6. A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.

6.5.12.7. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

6.5.12.8. Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.

6.5.12.9. 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.

6.5.12.10. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

6.5.12.11. Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento. A Contratada deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede.
- b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.
- c) Base de dados de conhecimento atualizada.
- d) 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.
- e) Entregar a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI com Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB.
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

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

Contratar serviço de suporte à infraestrutura tecnológica e atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pela SEDET				
GRUPO	DESCRIÇÃO	QTD MENSAL	QTD ANUAL	MÉTRICA OU UNIDADE
1	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	1	12	Parcela fixa mensal com aferição de nível mínimo de serviço (NMS)
	Serviço de Automação Tecnológica	24 horas x 7 dias por semana ininterruptos. Será dividido o valor dos itens pelas quantidades de horas contratadas e multiplicado pela necessidade da SEDET.		
	Serviço de SOC			
Serviço de NOC				

Tabela 4 - Quantidade mínima exigida

6.7. Mecanismo formais de comunicação

6.7.1. A comunicação entre as partes poderá ser feita por correio eletrônico, registro em sistema de Central de Chamados da contratada, ou outro meio que possa tornar a comunicação mais ágil e eficiente.

6.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo sob pena de responsabilização civil, penal e/ou administrativa sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e/ou artefatos contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, incluindo meios de armazenamento e transferência, de que venha a ter conhecimento durante a execução do CONTRATO, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar tais informações independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE ou por terceiros a tais documentos.

6.8.2. Será exigido da CONTRATADA a assinatura de TERMO DE COMPROMISSO, pelo qual se compromete a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações de que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, e que ela o exija dos seus empregados que prestarem serviços no ambiente do CONTRATANTE. Por questões de segurança, fica a CONTRATADA obrigada a estender o COMPROMISSO de manutenção do sigilo e segurança das informações a todos os seus colaboradores diretamente envolvidos na execução do CONTRATO. Sendo que o CONTRATANTE reserva o direito de proceder levantamento e/ou confirmação de informações pertinentes à idoneidade de qualquer profissional que venha a ser indicado para a prestação dos serviços.

6.8.3. O Termo de Compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos (ANEXO D).

6.8.4. A CONTRATADA também estará sujeita ao cumprimento das diretrizes aplicáveis estabelecidas na política de segurança da informação e comunicações do CONTRATANTE, bem como suas respectivas normas complementares às quais ao CONTRATANTE incumbe dar o devido conhecimento.

6.9. Detalhamento do modelo de execução

6.9.1. O atendimento ao objeto desta contratação deverá levar em consideração, como referência inicial, o atendimento aos requisitos. É resultado esperado desta contratação a redução do volume bruto de chamados de suporte, especialmente no tocante aos incidentes na infraestrutura de TI, a partir da melhoria da gestão e do aprimoramento dos métodos proativos.

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

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

6.9.3. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição do impacto das solicitações.

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	<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 TI prestados à população. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP (Secretários (a) Especiais e Adjuntos, Diretores, Chefes de gabinetes e Coordenadores)
Alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinetes, Subsecretarias, Diretorias, Coordenações). • Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais.
Médio	<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.
Baixo	<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.
Muito 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.

Tabela 5: Critérios para definição do impacto das solicitações.

6.9.4. Na tabela abaixo seguem os critérios para definição da urgência das requisições.

Urgência	Fatos Determinantes
Muito alto	<ul style="list-style-type: none"> • Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional da SEDET. • 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. • Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinetes, Subsecretarias, Diretorias, Coordenações). • O dano ou o impacto causado pela falha aumenta significativamente com o tempo.

	<ul style="list-style-type: none"> • O sistema ou recurso é crítico ou sensível. • Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP
Alta	<ul style="list-style-type: none"> • O equipamento ou 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. • Definido para usuários comuns.
Baixa	<ul style="list-style-type: none"> • Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata
Muito baixa	<ul style="list-style-type: none"> • O serviço pode ser agendado para uma data específica, <i>a posteriori</i>.

Tabela 6: Critérios para definição de urgência das solicitações

6.9.5. Os critérios definidos nas tabelas acima são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC.

6.9.6. 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 tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento.

6.9.7. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

6.9.8. Segue abaixo a tabela de Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência:

IMPACTO	URGÊNCIA				
	MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA	ALTA	MUITO ALTA
MUITO ALTO	2	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1	1
MÉDIO	4	4	4	2	2
BAIXO	5	5	4	3	3
MUITO BAIXO	5	5	4	4	3

Tabela 7: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

6.9.9. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de "impacto" e "urgência", seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabelas 5 e 6. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto.

6.9.10. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 7, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de "impacto" e "urgência" presentes dos sistemas e Catálogos de Serviços Anexo L, poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC a qualquer momento, de acordo com a necessidade da SEDET.

6.9.11. 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.

6.9.12. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades "1" e "2" somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades "1" e "2" excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela SEDET o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade "3").

6.9.13. O Tempo de Início de Tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, e-mail, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso de a requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do "TIT" é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas as estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.

6.9.14. O Tempo Máximo para Solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento do registro da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 18:00h e 08:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS.

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

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Incidentes	Requisições	Requisições Planejadas
		Tempo Máximo para Solução do Incidente (TMSI)	Tempo Máximo para Solução da Requisição (TMSR)	Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada (TMSP)
1	Em até 05 min	Em até 1h	Em até 2h	De acordo com o Cronograma Proposto pelo CONTRATANTE e aceito pela CONTRATADA
2	Em até 05 min	Em até 2h	Em até 4h	
3	Em até 05 min	Em até 4h	Em até 8h	
4	Em até 05 min	Em até 8h	Em até 16h	
5	Em até 05 min	Em até 24h	Em até 48h	

Tabela 8: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições

6.9.16. 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 informada a CONTRATADA para acompanhar na análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para acompanhar na busca da sua causa raiz.

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

6.9.18. 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.

6.9.19. Os usuários VIPs serão aqueles ocupantes definidos pela SEDET, incluindo seus substitutos. Para qualquer um dos usuários definidos como "VIP", o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como "Muito Alto(a)", não importando a natureza do serviço afetado.

6.9.20. Das Requisições Planejadas

6.9.20.1. As Requisições Planejadas são aquelas que possuem prazo de atendimento superior a 24 horas e será iniciada com abertura de uma Demanda de Serviço. O Contratante poderá definir outro fluxo de metodologia para criação e controle das Requisições Planejadas caso entenda necessário.

6.9.20.2. Quando o 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.

6.9.20.3. O Tempo Máximo para Solução das Requisições Planejadas será definido pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA propor.

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

6.9.20.5. As requisições planejadas têm por objetivo o atendimento de eventuais demandas/necessidades da Contratante, que podem ser caracterizadas por melhoria no ambiente, manutenção dos procedimentos de trabalho da SEDET, evolução e/ou implantação de Itens de Configuração que constituem um serviço de infraestrutura de TIC.

6.9.20.6. Seguem alguns exemplos de Requisições Planejadas:

- Reestruturação na troca de equipamento de infraestrutura;
- Atualização de parque tecnológico;
- Instalação de novos equipamentos;
- Atualização de sistema;
- Migração de sistema.

6.9.20.7. Para efeito de planejamento, estima-se 36 (trinta e seis) requisições planejadas de 8 horas cada uma.

Serviço	Demandas	
	Mensais	Anuais
Requisições planejadas	3	36

6.9.20.8. As Requisições Planejadas poderão ser executadas em horários diferentes do que das 08:00 às 18:00, inclusive em sábado, domingo e feriados.

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

6.9.20.10. Nas Requisições Planejadas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).

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

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

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

6.9.20.14. Em hipótese alguma a CONTRATADA poderá justificar o não atendimento satisfatório dos níveis de serviços mínimos dos demais serviços por estar executando atividades no âmbito de qualquer Requisição Planejada.

6.9.20.15. A CONTRATADA deverá propor melhoria no ambiente da SEDET 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 do CONTRATANTE. Caso o plano seja aprovado, o CONTRATANTE deverá proceder com a criação da Demanda de Serviço autorizando formalmente a sua execução. Se o plano mensal de execução não for aprovado, a CONTRATADA deverá realizar os ajustes necessários até que o CONTRATANTE aprove o plano. O plano de execução deverá conter o detalhamento das tarefas a serem executadas, o responsável por cada tarefa, e as suas datas previstas de início e conclusão. Durante a execução mensal, todas as tarefas relativas às Requisições Planejadas deverão ser devidamente registradas na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

6.10. Qualidade dos produtos e serviços

6.10.1. Visando atender o padrão de qualidade dos Serviços exigidos pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá:

- a) Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas.
- b) Fiscalizar regulamente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

c) Refazer todos os serviços que, a juízo da equipe de fiscalização do contrato, de forma fundamentada, não forem consideradas satisfatórias, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

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

6.10.2. A CONTRATADA deverá criar mecanismos para realizar enquetes ou pesquisas de satisfação, através de ferramentas automatizadas. A CONTRATADA deverá armazenar todos os resultados das pesquisas de satisfação bem como a geração de relatórios e dashboards. Os relatórios de pesquisa de satisfação serão utilizados como insumo para medição do Índice de Satisfação do Atendimento ao Usuário, entre os valores 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito). As pesquisas deverão ser realizadas de forma compulsória, podendo ou não utilizar algum mecanismo de amostragem, e o CONTRATANTE poderá também definir junto à CONTRATADA a realização de pesquisas em momentos específicos.

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

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

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

c) Caso os produtos entregues estejam fora dos padrões de qualidade será exigida a sua readequação, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

6.11. Característica da ferramenta de requisição de serviços

6.11.1. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, será utilizado o software próprio da CONTRATADA de Gerenciamento de TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, gestão de mudanças e problemas, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB), etc.

6.11.2. 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 da SEDET.

6.11.3. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramentas informatizadas. A CONTRATADA deverá customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos e seus processos serão validados pela CONTRATANTE.

6.11.4. As atividades poderão ser complementadas com outra ferramenta que seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. (Ex: SOC/NOC/Automação)

6.12. Característica da Ferramenta de Monitoramento do Ambiente de TIC

6.12.1. A Coordenação de Tecnologia da Informação possui atualmente software de Gerenciamento de TIC implantada que integra com monitoramento dos serviços e ativos de TI. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos ativos, tarefa de responsabilidade da equipe especializada de sustentação, através da ferramenta já implantada e ferramenta da CONTRATADA. Os eventuais custos de licenciamento da ferramenta de monitoramento ficarão ao encargo exclusivo da CONTRATADA.

6.12.2. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TI 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. Além disso, a solução de monitoramento do ambiente deverá estar integrada à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice.

6.12.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 10 deverão ser calculados e extraídos diretamente da ferramenta de monitoramento. Os elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de aceitação

7.1.1. A qualidade dos serviços será avaliada em função do cumprimento das metas de níveis mínimos de serviço e dos requisitos de qualidade exigidos para os serviços e avaliados em função de indicadores de resultado e cumprimento de obrigações contratuais, sejam elas de ordem técnica ou administrativa, descritos neste Termo de Referência.

7.1.2. Será rejeitado, no todo ou em parte, o serviço ou entregável fornecido em desacordo com as especificações constantes deste Termo de Referência e seus anexos. Ainda, conforme o art. 119 da Lei nº 14.133/2021, a CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do CONTRATO em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados.

7.1.3. Os chamados técnicos somente poderão ser 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.

7.1.4. 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 serviços exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

7.2. Procedimentos de testes e inspeção

7.2.1. O CONTRATANTE reserva-se ao direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA acolhê-las.

7.3. Níveis mínimos de serviço exigidos

7.3.1. 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. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

7.3.2. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços Anexo L. Nesse Catálogo estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

7.3.3. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 11. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC ou na solução de Business Intelligence.

Sigla	Indicador	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
INS1	Índice de Satisfação do Usuário	Média aritmética da pontuação atribuída ao atendimento, entre 1 (pouco satisfeito) e 5 (muito satisfeito), dentro do universo de usuários pesquisados. O Índice de Satisfação dos Usuários (ISU) será calculado pela média das notas obtidas nas avaliações dos usuários, conforme fórmula abaixo: $ISU = \frac{\sum NA}{\sum CFM}$ Onde: ISU: Índice de Satisfação dos Usuários $\sum NA$: Total das Notas de Avaliação $\sum CFM$: Total de Chamados Fechados no Mês OBS: Os chamados que não forem avaliados pelos usuários, para fins de cálculo do ISU, receberão nota 04(quatro).	Pontos	Maior ou Igual a 4 pontos
INS2	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5 divididas pelo número total de requisições e incidentes, vezes cem	% (Percentual)	Maior ou igual a 98% para cada nível de prioridade.
INS3	Índice de Tempo Máximo para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 5, divididas pelo número total de requisições e incidentes, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 90% para cada nível de prioridade.
INS4	Índice de recusa de serviço	Quantidade de chamados rejeitados por não atendimento da demanda do usuário	% (Percentual)	Menor ou igual 3% do total de chamados mensal
INS5	Índice de soluções documentadas com link para a Base de Conhecimento	Quantidade de chamados encerrados com documentação da Base de Conhecimento	% (Percentual)	Maior ou igual a 95,0% do total de chamados mensal

Tabela 9: Níveis Mínimos de Serviço.

7.4. Níveis Mínimos de Desempenho

7.4.1. 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.

7.4.2. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho. A relação de sistemas e recursos do ambiente de TI que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo B deste TR- parque tecnológico da SEDET.

7.4.3. Os serviços de sustentação dos sistemas informatizados e demais recursos do ambiente de TIC da SEDET estão divididos em quatro categorias:

- **Serviços Críticos:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade);
- **Serviços Sensíveis:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades fim da instituição;
- **Serviços Essenciais:** sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição;
- **Serviços Básicos:** sustentação de sistemas e recursos que são base para serviços críticos, sensíveis e essenciais.

7.4.4. O desempenho dos serviços de TIC é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade. O indicador 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, dentre outros).

7.4.5. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela 9, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TI.

7.5. Indicadores de Nível Serviço e Metas

Sigla	Indicador de desempenho	Fórmula de Cálculo	Unidade de Medida	Meta Exigida
IND1	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Críticos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como críticos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Sensíveis (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como sensíveis nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,7%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Essenciais (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como essenciais nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Serviços e Recursos Básicos (Geral)	Tempo de disponibilidade de serviços e recursos relacionados como básicos nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação destes serviços, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,3%
IND5	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "E-mail"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "E-mail" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND6	Índice de Disponibilidade do Recurso Essencial "Acesso à Internet"*	Tempo de disponibilidade do recurso essencial "acesso à internet" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND7	Índice de Disponibilidade do Recurso Básico "Comunicação de Dados"	Tempo de disponibilidade do recurso básico "comunicação de dados" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
IND8	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Webservices"[1]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Webservices" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
IND9	Índice de Disponibilidade do Sistema Básico "Tarefas"[2]	Tempo de disponibilidade do sistema básico "Tarefas" relacionado nas soluções de TIC, dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	% (Percentual)	Maior ou igual a 99,9%
	Índice de Disponibilidade dos Sistemas de Monitoramento e de	Tempo de disponibilidade dos sistemas de monitoramento e de geração de dashboards e estatísticas (sistemas de monitoramento, Qlikview e outros	%	

IND10	geração de dashboards e Estatísticas[3]	relacionados nas soluções de TIC), dividido pelo tempo total de operação, vezes cem.	(Percentual)	Maior ou igual a 99,5%
-------	---	--	--------------	------------------------

Tabela 10: Níveis Mínimos de Desempenho

[1] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[2] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

[3] Estes serviços não contribuem para o cálculo dos índices gerais (IND1, IND2, IND3 e IND4).

7.5.1. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pela SEDET 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.

7.5.2. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:

- a) Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando às 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;
- b) Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pela SEDET, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão da SEDET;
- c) 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, o saldo devedor poderá ser aplicado na fatura dos meses subsequentes, à exceção do último mês de vigência do contrato;
- d) 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;
- e) As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho;
- f) Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3;
- g) No caso do indicador de atendimento INS3, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial);
- h) Ainda 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*);
- i) A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados (IND1 a IND10), tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa. Nos casos em que os índices não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA;
- j) Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja "ALTO" ou "MUITO ALTO", a SEDET concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução;
- k) Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada "ALTA" ou "MUITO ALTA", a SEDET concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.

7.5.3. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 11, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada cinco (5) pontos (inteiros) acumulados será descontado 0,5% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

7.6. Critérios Para Ajuste do Pagamento da CONTRATADA

7.6.1. Forma de pagamento

7.6.1.1. A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TI do CONTRATANTE, seguindo o padrão em conformidade com o Anexo I, item 11.1 letra b, Portaria SGD/ME Nº 6.432, de 15 de junho de 2021:

b) Padronização da forma de mensuração dos serviços e pagamento:

Adoção de pagamento fixo mensal associado a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) e mensurado a partir da estimativa de Categorias de Serviço e seus respectivos Perfis de Trabalho, por meio de Mapa de Pesquisa Salarial de referência, utilização de Fator-K único, apoiados por um modelo de Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal dos Serviços, elaborados e mantidos pelo Órgão Central do SISP.

7.6.1.2. 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.

7.6.1.3. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$Remuneração_{Mensal} = \left[\left(\frac{Valor\ Anual_{Contratado}}{12} \right) - Ajuste_{Nível\ de\ Serviço} \right]$$

- Remuneração Mensal = valor mensal a ser pago à CONTRATADA.
- Valor Anual Contratado = valor Total anual estabelecido em CONTRATO.
- Ajuste Nível de Serviço = percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos.

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

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

7.6.2. 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.

Redução de 0,5% (zero vírgula cinco 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.	
Indicador de Nível de Serviço	Pontuação Acumulável
INS1	5 pontos a cada 0,1% fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta para cada nível de prioridade.
INS4	3 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	3 pontos a cada 1% fora da meta
Indicador de Desempenho	Pontuação Acumulável
IND1	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND2	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND3	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND4	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND5	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND6	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND7	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND8	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND9	10 pontos a cada 0,1% fora da meta
IND10	10 pontos a cada 0,1% fora da meta

Tabela 11: Critérios para ajuste do Pagamento da CONTRATADA.

7.6.3. Durante o Período de Adaptação Operacional (PAO), os níveis de serviço previsto serão observados conforme item 6.5.2. Descrição dos eventos do período de ambientação.

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

7.6.5. Segue abaixo a fórmula para cálculo da porcentagem do Ajuste do Nível de Serviço Mensal:

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

- **Ajuste do Nível de Serviço** é o percentual que será abatido do valor mensal do contrato.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Serviço** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Serviço.
- **Somatório Pontos do Indicador de Nível de Desempenho** é soma da pontuação acumulável das penalizações do Indicador de Nível de Desempenho.
- **Somatório Pontos do Termo de Serviço** é soma da pontuação da penalização do Termo de Serviço

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

7.6.7. As solicitações expressas pelo 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 o CONTRATANTE venha a adotar.

7.6.8. O CONTRATANTE, ao 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.

7.6.9. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI, 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*.

7.6.10. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela abaixo, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados durante o período de Estabilização de Serviços. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção referente as Sanções Administrativas, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Sigla	Termo de Serviço	Referência	Pontuação
TRS1	Permitir a presença de profissional sem crachá onde há prestação de serviço para a contratante, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5
TRS2	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados.	Por ocorrência	10
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
TRS4	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metade níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de Indicador manipulado	100

TRS5	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
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
TRS7	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS8	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS9	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS10	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de prestação de serviços.	Por ocorrência	10
TRS11	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS12	Incluir, excluir ou alterar regras dos dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE	Por ocorrência	30
TRS13	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS14	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS15	Permitir que violações de segurança afetem ou causem Indisponibilidade dos sistemas da SEDET, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS16	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores.	Por ocorrência	10
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
TRS18	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no Prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos.	Por ocorrência	10
TRS20	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS21	Deixar de notificar incidentes repetitivos, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento ou por notificações de usuários, para a SEDET.	Por ocorrência	10
TRS22	Deixar de analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.	Por ocorrência	5
TRS23	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da Identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS24	Deixar de operar e monitorar proativamente o ambiente de TI, e de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS26	Deixar de realizar o controle e a programação de processo de mudança, e a avaliação de impacto, ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS27	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo Inconveniente, que não respeite as normas desta SEDET 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 da SEDET utilizados pela CONTRATADA	Por ocorrência	5
TRS31	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
TRS32	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, disponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS33	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS34	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados	Por ocorrência	200
TRS35	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do 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
TRS36	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma recorrente, após formalmente notificada pela SEDET.	Por ocorrência	10
TRS37	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e	Por ocorrência	10
TRS38	Deixar de apresentar ao 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
TRS39	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS40	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS41	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200
TRS42	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações do 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
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	10
TRS44	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pela CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS45	Deixar de designar profissionais técnicos para cada área especializada, que serão os pontos focais para alinhamento técnico sobre demandas operacionais e projetos com a CONTRATANTE, de forma a manter a continuidade das atividades de forma eficiente.	Por ocorrência	5
TRS46	Deixar de atender no triplo do tempo os chamados que não foram solucionados no Tempo Máximo para Solução do Incidente, no Tempo Máximo para Solução da Requisição e no Tempo Máximo para Solução da Requisição Planejada de acordo com o definido na tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.	Por chamado	5

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

7.7.1. A finalidade das sanções administrativas em licitações e contratos é reprovador a conduta praticada pelo sancionado, desestimular a sua reincidência, bem como prevenir sua prática futura pelos demais licitantes e contratados. As sanções podem ter caráter preventivo, educativo, repressivo ou visar à reparação de danos pelos responsáveis que causem prejuízos ao erário público. Trata-se, portanto, de um poder-dever da Administração que deve atuar visando impedir ou minimizar os danos causados pelos licitantes e contratados que descumprem suas obrigações.

7.7.2. Ressaltamos as Sanções Administrativas constantes da Portaria SGD/ME nº 6.432/2021:

1. 35. Definição de Sanções Administrativas

26. 1. 16. Deve-se contemplar a aplicação de sanções em razão das seguintes situações, observando o princípio da razoabilidade, bem como atentar para a proporcionalidade das penalidades ao prejuízo causado à Administração:

Reincidência frequente de desatendimento dos níveis de serviços das metas estabelecidas para os Indicadores de Níveis de Serviços;

Indicadores de níveis de serviços que caracterizem desvio de qualidade muito aquém do mínimo estabelecido em um dado indicador ou em um conjunto de indicadores, que caracterize o cabal desatendimento dos critérios de aceitação;

Inconformidades frequentes na execução dos serviços em relação aos processos definidos de atendimento e controle, a ponto de prejudicar a satisfatória fiscalização contratual ou o bom andamento do contrato.

26. 1. 17. Deve-se ainda estabelecer os procedimentos de cálculo e definição de possíveis penalidades, advertências e multas em forma de tabela, listas de verificação e/ou fórmulas de cálculo, a fim de assegurar a observância do mecanismo de proporcionalidade ao grau do prejuízo causado pelas faltas da contratada.

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

- a) Advertência, por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a Contratante;
- b) multa moratória de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (dez por cento) do valor total da Nota de Empenho;
- c) multa compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- d) em caso de inexecução parcial, a multa compensatória, no mesmo percentual do subitem acima, será aplicada de forma proporcional à obrigação inadimplida;
- e) suspensão de licitar e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até dois anos;
- f) impedimento de licitar e contratar com órgãos e entidades da União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até cinco anos;
- g) A Sanção de impedimento de licitar e contratar prevista neste subitem também é aplicável em quaisquer das hipóteses previstas como infração administrativa neste Termo de Referência.
- h) declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Contratante pelos prejuízos causados;
- i) As sanções previstas nas alíneas a, e, f e g, poderão ser aplicadas à CONTRATADA juntamente com as de multa, descontando-a dos pagamentos a serem efetuados.

7.7.4. Também ficam sujeitas às penalidades da Lei nº 14.133/2021, as empresas ou profissionais que:

7.7.5. Tenham sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

7.7.6. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

7.7.7. demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

7.7.8. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à Contratada, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 14.133/2021, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999.

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

7.7.10. Caso a Contratante determine, a multa deverá ser recolhida no prazo máximo de 5 (cinco) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

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

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

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

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

7.7.15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF;

7.7.16. Dentre as demais previsões contidas na legislação aplicável, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa quando for observada a ocorrência dos seguintes eventos:

- a) Deixar de executar, total ou parcialmente, qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- b) Ensejar o retardamento da execução do objeto;
- c) Falhar ou fraudar na execução do contrato;
- d) Comportar-se de modo inidôneo;
- e) Cometer fraude fiscal;
- f) Deixar de cumprir os requisitos legais, sociais e ambientais relacionados ao objeto contratado, conforme previsto nos requisitos da contratação. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);

- g) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, profissional que não atenda aos requisitos mínimos exigidos para o respectivo perfil e/ou deixar de efetuar sua substituição após notificação pelo CONTRATANTE e/ou deixar de apresentar documentação comprobatória de atendimento aos requisitos mínimos dos perfis profissionais e/ou deixar de substituir perfil profissional nas condições contratadas (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- h) Utilizar ou manter na execução direta dos serviços, durante a vigência contratual, funcionário que imprima conduta inconveniente, incompatível com suas atribuições, em desacordo às normas legais e/ou descordo às normas internas estabelecidas pelo CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- i) Executar, durante a vigência contratual, serviço incompleto e/ou paliativo como por permanente e/ou deixar de realizar a complementação de serviço em razão de incompletude e/ou situação correlata. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- j) Utilizar as dependências e/ou os recursos do CONTRATANTE para fins estranhos à execução do objeto do CONTRATO e/ou em desacordo com as instruções e normas internas do CONTRATANTE. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- k) Recusar-se a entregar ao CONTRATANTE qualquer documentação amparada pelo objeto do CONTRATO e/ou prevista nas obrigações da CONTRATADA, ou entregá-la com de forma incompleta ou com atraso. Assim como fornecer propositalmente, durante a execução contratual, informação incorreta, incompleta ou falsa. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- l) Recusar, suspender e/ou interromper a prestação dos serviços contratados, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- m) Destruir e/ou danificar equipamentos ou documentos de propriedade do CONTRATANTE e/ou expor o ambiente tecnológico do CONTRATANTE a riscos de Segurança da Informação, por culpa ou dolo de seus agentes. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- n) Permitir que seus funcionários realizem atividades sem a identificação obrigatória e/ou sem a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual), quando o uso de tais equipamentos for necessário. Assim como permitir situação que crie possibilidade de causar ou cause danos físicos, lesão corporal ou consequências letais. Assim como não instalar EPC (Equipamento de Proteção Coletiva), quando necessário. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- o) Deixar de cumprir horários relacionados à prestação e/ou critérios de disponibilidade e/ou requisitos de cobertura e/ou quaisquer outros requisitos obrigatórios dos serviços contratados, conforme estabelecido em CONTRATO ou determinado, por escrito, pelo CONTRATANTE. (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- p) Deixar de cumprir determinação e/ou instrução formal do CONTRATANTE, inclusive as emitidas pela equipe de fiscalização do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)
- q) Descumprir reiteradamente critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos, salvo motivo de força maior ou caso fortuito devidamente justificado, resultando na indisponibilidade dos serviços contratados e na perda dos benefícios da contratação. [Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação)
- r) Recusar-se a executar serviço amparado pelo objeto do CONTRATO e/ou recusar-se a corrigir erros e/ou falhas na execução dos serviços contratados, incluindo o cumprimento da garantia técnica e/ou deixar de atender à requisito obrigatório do(s) serviço(s) contratado(s). (Por evento e por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- s) Agir com dolo ou má-fé durante a execução contratual perante os compromissos assumidos contratualmente. Assim como praticar atos de má-fé ciente das consequências que possam vir a ocorrer, ou praticá-los de modo beneficiar-se de algo. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- t) Manipular, por quaisquer meios ou estratégias, indicadores de níveis de serviço e/ou relatórios de serviço e/ou bases de dados das ferramentas de gerenciamento de serviços e monitoramento do ambiente tecnológico de modo a alterar e/ou interferir indevidamente nos resultados dos serviços prestados e/ou nas avaliações de qualidade e/ou nos níveis de serviço. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- u) Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada. Ou recusar-se a apresentar documentos complementares relacionados à sua habilitação, documentação fiscal, documentação trabalhista e/ou documentação previdenciária, quando solicitado. Ou, ainda, perder as condições de habilitação exigidas. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- v) Deixar de efetuar o pagamento de salários, vale transporte, vale refeição, seguros, encargos fiscais e sociais, bem como deixar de arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas de sua responsabilidade relacionadas à execução do CONTRATO. (Por evento / por dia de inadimplemento no cumprimento da obrigação);
- w) Deixar de cumprir qualquer outra obrigação contratual explícita ou derivada e/ou deixar de atender a qualquer outro requisito específico dos serviços contratados (explícitos ou derivados). (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- x) Deixar de cumprir, violar ou implementar rotinas em desconformidade com a Política de Segurança da Informação e Comunicações - POSIC, do CONTRATANTE. (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- y) Manipular ou descaracterizar indicadores, metas de níveis de serviço, relatórios ou quaisquer informações que afetem os indicadores de qualidade do serviço prestado (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- z) Provocar ou dar causa a qualquer indisponibilidade não planejada (localizada ou generalizada) nos devices dos ambientes sob responsabilidade técnica da CONTRATADA (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação);
- aa) Manter ou deixar de afastar profissional que tenha incorrido conduta de modo inconveniente ou desrespeitoso com Agentes Públicos; desrespeito às normas internas; casos em que o profissional não atenda às necessidades operacionais do CONTRATANTE, dentre outros, após a notificação do CONTRATANTE (por evento / por dia de inadimplemento da obrigação).

7.7.17. Nos termos da IN SEGES/MPDG n. 5/2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

- a) não atingir os valores mínimos aceitáveis fixados nos critérios de aceitação, não produzir os resultados ou deixar de executar as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para fornecimento da solução de TIC, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada;

7.7.18. A aplicação de descontos/glosas em função do descumprimento de critérios de qualidade, avaliação de resultados e/ou níveis mínimos de serviço exigidos não concorre com a aplicação (concomitante ou não) das sanções administrativas previstas em CONTRATO, inclusive daquelas previstas em função do reiterado descumprimento dos critérios de qualidade do serviço, sendo essa uma prerrogativa da Administração;

7.7.19. Cumpre ao GESTOR DO CONTRATO e à autoridade administrativa competente, considerando o princípio da proporcionalidade, avaliar dentre as ocorrências acima a adequação de aplicar a sanção de ADVERTÊNCIA antes da gradação para sanção de MULTA.

7.7.20. Ao exceder o limite máximo admitido de infrações durante a vigência contratual ou mediante o reiterado descumprimento de critérios de qualidade e/ou níveis mínimos de serviço exigidos ou diante da reiterada aplicação de sanções contratuais, o CONTRATANTE deverá avaliar a possibilidade de promover a rescisão do CONTRATO em função da inexecução total ou parcial do objeto, da perda de suas funcionalidades e da comprovada desconformidade com os critérios mínimos de qualidade exigidos ressalvada a aplicação adicional de outras sanções administrativas cabíveis, respeitado os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da ampla defesa e do contraditório.

7.8. Do pagamento

7.8.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, contados a partir do recebimento da Nota Fiscal/Fatura através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.

7.8.2. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o art. 75 da Lei nº 14.133/2021, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos da Lei nº 14.133/2021.

7.8.3. Considera-se ocorrido o recebimento da nota fiscal ou fatura quando o órgão contratante atestar a execução do objeto contratado.

7.8.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF, ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada na Lei nº 14.133/2021.

7.8.5. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura ou dos documentos pertinentes à contratação, ou, ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, como por exemplo, obrigação financeira pendente, decorrente de penalidade imposta ou inadimplência, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

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

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

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

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

7.8.10. Persistindo a irregularidade, a contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada à contratada a ampla defesa.

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

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

7.8.12. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.8.12.1. A Contratada regularmente optante pelo Simples Nacional, nos termos da Lei Complementar nº 123, de 2006, não sofrerá a retenção tributária quanto aos impostos e contribuições abrangidos por aquele regime. No entanto, o pagamento ficará condicionado à apresentação de comprovação, por meio de documento oficial, de que faz jus ao tratamento tributário favorecido previsto na referida Lei Complementar.

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

$EM = I \times N \times VP$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; VP = Valor da parcela a ser paga.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado

$I = (TX) / (365)$	$I = (6 / 100) / 365$	$I = 0,00016438$	TX = Percentual da taxa anual = 6%
--------------------	-----------------------	------------------	------------------------------------

8. ESTIMATIVA DE PREÇO DA SOLUÇÃO

8.1. Estima-se o valor mensal em R\$ 140.971,43 (cento e quarenta mil novecentos e setenta e um reais e quarenta e três centavos), e para a vigência de 12 meses do contrato, o valor total máximo de R\$ 1.691.657,16 (um milhão, seiscentos e noventa e um mil seiscentos e cinquenta e sete reais e dezesseis centavos). O item para composição do certame está composto de acordo com o mapa comparativo elaborado pela Assessoria de Pesquisa de Mercado (137114793), segue o quadro abaixo:

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor do Serviço - Mapa Comparativo de Preços - SEDET/SUAG/ULIC/ASPEM (137114793)					
Item	Categoria de Serviço		Quantidade (B) (R\$)	Custo unitário mensal do Perfil (R\$)	Custo total mensal por Perfil (R\$)
	Perfil				
Grupo 1	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Junior		R\$ 3.380,50	R\$ 6.761,00
	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno		R\$ 4.000,00	R\$ 12.000,00
	3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior		R\$ 8.368,94	R\$ 8.368,94
	4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior		R\$ 13.385,47	R\$ 13.385,47
	5	Administrador em segurança da informação – Sênior		R\$ 18.156,62	R\$ 18.156,62
	6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)		R\$ 16.871,50	R\$ 16.871,50
	7	Serviço de Automação Tecnológica		R\$ 737,18	R\$ 22.115,40
	8	Serviço de NOC		R\$ 681,67	R\$ 20.450,10
	9	Serviço de SOC		R\$ 762,08	R\$ 22.862,40
Quantitativo Total Equipe:			8	Custo Total mensal (F)	R\$ 140.971,43
Custo Total Anual					R\$ 1.691.657,16

Tabela 13 - Valor estimado

8.2. Em conformidade com o Art. 4º da Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de Junho de 2023, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação baseou-se na pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos no Anexo II desta Portaria.

8.3. A descrição dos perfis relacionados, quantitativos e seus respectivos valores, estão descritos no Mapa Comparativo de Preços (137114793).

9. DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

9.1. O presente certame se processará por meio do Pregão Eletrônico e obedecerá, integralmente ao Decreto 44.330/2023, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 14.133/2021 e ainda, a Lei 4.611/2011, a Lei Complementar nº 123/2006, e a Lei nº 4.770/2012 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal), bem como as condições estabelecidas no edital do pregão eletrônico e seus anexos. Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual foi recepcionada pelo Decreto Distrital nº 45.011/23.

9.2. Bem como, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Instrução Normativa SEGES/ME nº 73, de 30 de setembro de 2022, Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023 e a outras legislações aplicáveis.

10. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. Para a prestação dos serviços será formalizado um Contrato Administrativo estabelecendo em suas cláusulas todas as condições, garantias, obrigações e responsabilidades entre as partes, em conformidade com este Termo de Referência e da proposta de preços da licitante vencedora.

10.2. **Considerando-se que a natureza da presente contratação é de serviços continuados, consoante definição da IN nº 5, de 26 de maio de 2017, a vigência do contrato será de 30 (trinta) meses**, contados a partir da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, por interesse das partes, por meio de Termo Aditivo, para os subsequentes exercícios financeiros, observado o limite estabelecido, após a verificação da real necessidade e com vantagens para o CONTRATANTE na continuidade deste CONTRATO, conforme art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

10.3. O enquadramento do "objeto" como serviço continuado decorre do fato da infraestrutura de TI da SEDET não poder prescindir dos serviços de suporte técnico sob pena de ver paralisadas suas atividades, o que resultará em prejuízo à Instituição e em ofensa ao princípio do interesse público na medida em que deixar de atender às necessidades públicas permanentes.

11. DA RE Pactuação DE PREÇOS

11.1. É admitida repactuação de preços, desde que seja observado o interregno mínimo de um ano das datas dos orçamentos aos quais a proposta se referir, conforme estabelece o Art. 135 da Lei 14.133/2021, IN Nº 5, DE 26 DE MAIO DE 2017;

12. MELHORES PRÁTICAS NA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. Garantir o pleno funcionamento do ambiente de TIC da SEDET é o objetivo principal desta contratação. A SEDET busca identificar empresas que trabalham de forma planejada, sistematizada, controlada e com processos e métodos de trabalho aderentes aos modelos de melhores práticas de mercado. A certificação das atividades e processos garante à SEDET que existem evidências de que a sua execução e gestão são planejadas, medidas e controladas. A certificação dos processos da contratada impacta positivamente na modernização de processos de operação e gestão de serviços de atendimento e suporte, focando na melhoria contínua de qualidade, desempenho e disponibilidade. Alguns modelos de mercado foram utilizados como referência para as especificações e requisitos desta contratação. Abaixo, descrevemos brevemente as referências utilizadas.

12.2. ITIL (Information Technology Infrastructure Library) - COBIT®(Control Objectives for Information and related Technology)

12.3. São bibliotecas de boas práticas nos serviços de tecnologia da informação, que buscam promover a gestão com foco no cliente e na qualidade dos serviços de TI, apresentando um conjunto abrangente de processos e procedimentos gerenciais.

13. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO

13.1. O critério de julgamento será o de menor preço, em atenção ao Art. 33º, inc. I, da Lei nº 14.133/2021 e ao Art. 114º Caput do Decreto nº 44.330 de 16 de março de 2023, desde que atenda as exigências contidas neste Termo de Referência e seus Anexos.

Art. 33. O julgamento das propostas será realizado de acordo com os seguintes critérios:

I - menor preço;

Decreto nº 44.330/2023

Art. 114. O pregão é a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.

13.2. Justificativa para a aplicação do direito de preferência

13.2.1. Por se tratar de contratação de serviços de informática, será igualmente concedido direito à preferência de contratação, se aplicável, para:

13.2.2. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal;

13.2.3. bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País; e

13.2.4. bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

13.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação

13.3.1. Será requerida das empresas LICITANTES, para fins de habilitação técnica, a comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características e quantidades compatíveis com o objeto desta licitação, mediante a apresentação de documentação que comprove o atendimento aos critérios listados a seguir:

a) Apresentação de Proposta de Preços, modelo Anexo F, e

b) Realização de Vistoria Técnica, nos termos do item 13.6 devendo apresentar declaração de vistoria, modelo Anexo J.

c) Para fins de habilitação a comprovação de atendimento do Item 7, é necessário o envio de todos os folders, manuais, sites e demais comprovações através de planilha ponto a ponto, indicando a página e o título para verificação.

13.3.2. A licitante poderá optar pela não realização da Vistoria técnica, devendo apresentar declaração de dispensa de vistoria, modelo Anexo K.

13.3.3. É facultado ao CONTRATANTE a instauração de diligência destinada a esclarecer ou a confirmar a veracidade das informações prestadas pela CONTRATADA constantes de sua Comprovação de Capacidade Técnica, Proposta de Preços e de eventuais documentos anexados.

13.4. Do atestado de Capacidade Técnica

13.4.1. Atestado de Capacidade Técnica que comprove a execução de pelo menos 1.000 (mil) horas em serviços de modelagem, redesenho, implementação e automação de processos que envolva atendimentos, gestão de TI, incidentes, mudanças e problemas;

13.4.2. Atestado de Capacidade Técnica, fornecido por Pessoa Jurídica de Direito Público ou Direito Privado, no qual se comprove que a LICITANTE tem capacidade para atender a demanda decorrente da contratação objeto desta licitação, bem assim experiência no fornecimento, na logística e na prestação de serviços e/ou entrega de bens que compõem o objeto do certame.

13.4.3. Os atestados de capacidade técnica deverão referir-se a serviços prestados e/ou contratações realizadas no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.

13.4.4. A empresa deverá, nos termos do Art. 67, da Lei nº 14.133, 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 semelhantes ao objeto desta contratação nos termos da Lei.

13.4.5. A Licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, caso solicitado.

13.4.6. No (s) atestado (s) devem estar explícitos a identificação completa da instituição que está fornecendo o atestado. No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente, empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

13.4.7. Um mesmo atestado poderá conter várias competências.

13.4.8. Serão aceitos os somatórios de atestados.

13.4.9. A critério da SEDET poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço prestado e/ou produtos entregues. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

13.4.10. A empresa deverá apresentar declaração de que possui pleno conhecimento das condições necessárias à prestação dos serviços, conforme o modelo Anexo H - Modelo de Declaração de Termo de Ciência.

13.4.11. Convém destacar que, na análise dos atestados de capacidade técnica, o CONTRATANTE primará pela finalidade precípua da exigência, qual seja: a demonstração de que os licitantes possuem condições técnicas para executar o objeto pretendido pela Administração caso venha a sagrar-se vencedor da licitação. Assim, preservada a aderência aos ditames legais e constitucionais fundamentais, o exame documental balizar-se-á nos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e do formalismo moderado o que, por óbvio, não significa que serão admitidos quaisquer informalismos ou erros grosseiros.

13.4.12. A eventual recusa do(s) emitente(s) do(s) ATESTADO(S) em prestar esclarecimentos e/ou fornecer documentos comprobatórios, ou sofrer diligências, ou a constatada inexistência das informações atestadas, poderá desconstituir o(s) ATESTADO(S) o que poderá, inclusive, configurar prática criminosa, ensejando comunicação ao Ministério Público Federal e abertura de Processo Administrativo Disciplinar, conforme o caso, para fins de apuração de responsabilidades.

13.5. Da vistoria técnica

13.5.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, os licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações do local de centralização dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim (franqueada a opção por declarar opção por não realização da vistoria).

13.5.2. Quando autorizadas, as vistorias técnicas poderão ser realizadas de segunda à sexta-feira, no horário entre 09:00 horas e 17:00 horas, devendo o agendamento ser efetuado previamente pelo telefone (61) 3773 9453 ou através do e-mail dti@sedet.df.gov.br.

13.5.3. Na vistoria técnica serão apresentadas aos licitantes as seguintes informações cujo nível de sensibilidade ou detalhamento não permitem sua divulgação junto a este Termo de Referência:

- a) Detalhamento do ambiente tecnológico, dos *devices* e dos sistemas de informação do CONTRATANTE;
- b) Detalhamento do ambiente físico da infraestrutura de TI do CONTRATANTE;
- c) Esclarecimento de eventuais dúvidas e questionamentos elaborados pelos licitantes acerca do presente termo de referência e das demais informações prestadas durante a vistoria técnica.

13.5.4. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública. Para a realização da vistoria, o licitante, ou o seu representante, deverá estar devidamente identificado.

13.5.5. Para fins de qualificação técnica a realização da vistoria técnica deverá ser comprovada mediante apresentação pelo licitante, junto com os demais documentos de habilitação técnica, de declaração de vistoria assinada pelo servidor responsável, conforme item 3.3 do Anexo VII-A da IN SEGES/MPDG nº 05/2017.

13.5.6. Considerando a jurisprudência recente do Tribunal de Contas da União (TCU), tais como o Acórdão nº 730/2019-Plenário, fica franqueado aos licitantes a alternativa de apresentação de DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA, sem prejuízo à consecução do objeto.

13.5.7. A vistoria tem a finalidade de subsidiar de informações necessárias para a elaboração de suas propostas, com o objetivo de garantir maior segurança para a Administração Pública.

13.6. Critérios de julgamento técnico

13.6.1. A Licitante será considerada tecnicamente habilitada se restar inequivocamente comprovado atender integralmente ao disposto nos critérios técnicos de habilitação, dessa forma:

- a) Tenha apresentado sua Proposta de Preços em conformidade com o modelo Anexo F;
- b) Tenha apresentado TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO, em conformidade com o atendimento do item 6.8 e modelo Anexo E;
- c) Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA, em conformidade com o modelo Anexo H;
- d) Tenha apresentado TERMO DE INTEGRIDADE, em conformidade com o modelo Anexo I;
- e) Tenha apresentado DECLARAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA ou DECLARAÇÃO DE OPÇÃO POR NÃO REALIZAÇÃO DE VISTORIA TÉCNICA modelos Anexo J ou Anexo K;
- f) Tenha comprovado sua capacidade técnico-operacional através da apresentação de ATESTADO(S) DE CAPACIDADE TÉCNICA que atendam aos requisitos estabelecidos no item 13.5.

13.6.2. A licitante será considerada inabilitada caso não comprove inequívoco atendimento aos critérios técnicos de habilitação e/ou deixe de apresentar quaisquer dos documentos exigidos para a habilitação e/ou apresente documentos em desacordo com o estabelecido, não se admitindo complementação posterior (exceto àquelas requisitadas em procedimento de DILIGÊNCIA). Durante a avaliação documental poderá o CONTRATANTE solicitar prazo adicional com o objetivo de promover análise minuciosa dos documentos apresentados.

13.6.3. Nos termos da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017, será desclassificada a proposta que “contenha vício insanável ou ilegalidade, que apresente preço superior ao máximo fixado, ou apresentar preço manifestadamente inexequível”.

14. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E COOPERATIVAS

14.1. A possibilidade de participação ou não em licitações de empresas em consórcio fica ao juízo discricionário da Administração, conforme amplamente discutido na Jurisprudência, como, por exemplo, os Acórdãos nº 1.165/2012-Plenário, 1.946/2006-Plenário, 22/2003- Plenário, abaixo transcritos.

Assim, como é de amplo conhecimento daqueles que lidam com licitações, a jurisprudência desta Corte aponta para o caráter discricionário no que concerne à decisão acerca da participação de consórcios nos diversos eventos licitatórios, a teor do art. 33 da Lei de Licitações. Acórdão 1165/2012-Plenário.

Acórdão TCU nº 1.946/2006 – Plenário: a permissão da participação de consórcio é uma escolha discricionária do administrador, a ser analisada em cada caso concreto, dependendo do requisito de alta complexidade ou relevante vulto da obra, o qual não se acha presente na licitação do TST.

Acórdão nº 22/2003 – Plenário: No mesmo sentido é a regra insculpida no art. 33 da Lei nº 8.666/93, que estipula as normas a serem seguidas pela Administração nas hipóteses em que for permitida a participação de consórcios na licitação. Trata-se de escolha discricionária da Administração, a ser verificada caso a caso. Muitas vezes, a formação de consórcio pode ensejar redução no caráter competitivo, pois facilitaria que empresas, que seriam naturalmente competidoras entre si, acordassem para participar da licitação.

14.2. Considerando as características do objeto, não será admitida a participação de consórcios e cooperativas.

15. DO REGIME DE EXECUÇÃO

15.1. O regime de execução do serviço será EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL.

16. DA APLICAÇÃO DA MARGEM DE PREFERÊNCIA

16.1. Não será aplicada margem de preferência na presente contratação.

17. DA NATUREZA DO OBJETO

17.1. Trata-se de serviço comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado para fins de aplicação do art. 6º, inciso XIII da Lei nº 14.133/2021.

18. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

18.1. As despesas decorrentes do objeto deste Termo de Referência correrão à conta de recursos específicos a serem autorizados pela Subsecretaria de Administração Geral da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal, de acordo com o Plano de Contratações Anual ou outros instrumentos de planejamento desta SEDET/DF.

18.2. A contratação será atendida pela seguinte dotação:

- I - Gestão/Unidade: 25101
- II - Fonte de Recursos: 100
- III - Programa de Trabalho: 11.126.8207.2557.0010
- IV - Elemento de Despesa: 33904011
- V - Plano Interno: PDTI 2022-2023

18.3. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

19. DA DISPENSA A CENTRAL DE COMPRAS:

19.1. Face a celeridade maior de procedimentos, optou-se por realizar a licitação na SEDET, haja vista a excepcionalização dada por meio do **Decreto nº 40.907, de 22 de julho de 2020**:

"Exclui da Central de Compras de que trata o art. 2º da Lei nº 2.340, de 12 de abril de 1999, os procedimentos licitatórios que especifica e dá outras providências.

Art. 1º Ficam excluídos do regime de centralização das licitações de compras, obras e serviços, instituído pelo artigo 2º da [Lei nº 2.340, de 12 de abril de 1999](#), alterada pela [Lei nº 2.568, de 20 de julho de 2000](#), os procedimentos licitatórios de interesses específicos da Secretaria de Estado do Trabalho do Distrito Federal – SETRAB/DF.

Parágrafo único. A exclusão de que trata o caput deste artigo não impossibilita que a SETRAB/DF, após análise da conveniência administrativa, em cada caso concreto, adote o regime de centralização nos procedimentos licitatórios atinentes às atividades finalísticas.

20. DA SUBCONTRATAÇÃO OU CONSÓRCIO

20.1. O objeto da pretendida contratação não se reveste de alta complexidade, tampouco é serviço de grande vulto econômico, ou seja, não existem características próprias que justifiquem a admissão de empresas em consórcio ou a subcontratação. Dessa forma, não há nada que justifique a subcontratação, muito menos a participação de empresas em consórcios no objeto em apreço.

20.2. Assim, considerando a existência de diversas empresas com capacidade de fornecer o objeto deste Termo de Referência, a equipe de planejamento da contratação decidiu por não permitir a subcontratação e participação de consórcio. Fato esse que, por si só, não configura restrição à competitividade, economicidade e moralidade.

21. DA COTA RESERVADA

21.1. Registre-se que em virtude da especificidade do objeto, não será permitida a subcontratação compulsória prevista no art. 27 da Lei Distrital nº 4.611/2011, vez que o objeto do presente Termo de Referência é amplamente comercializado por diversas empresas do mercado, justifica-se ainda pela necessidade de compatibilização e uniformidade do objeto que compõe a presente licitação, não sendo aplicável cota reservada e nem subcontratação compulsória para as entidades preferenciais, sendo afastado conforme previsão do art. 9º, § 10, II e III do Decreto nº 35.592/2014, que regulamenta o tratamento preferencial e simplificado nas contratações públicas das microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais previsto na Lei Distrital nº 4.611/2011.

22. DA GARANTIA CONTRATUAL

22.1. Lei 14.133/2021, Art. 96. A critério da autoridade competente, em cada caso, poderá ser exigida, mediante previsão no edital, prestação de garantia nas contratações de obras, serviços e fornecimentos.

22.2. Para o fiel cumprimento das obrigações contratuais, será exigida da licitante vencedora a prestação de garantia no ato da assinatura do instrumento contratual no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do montante do contrato, mediante uma das seguintes modalidades:

- I - caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados por seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia;
- II - seguro-garantia;

III - fiança bancária emitida por banco ou instituição financeira devidamente autorizada a operar no País pelo Banco Central do Brasil. 21.3. O adjudicatário convocado deverá apresentar, no momento da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia no valor e nas condições descritas.

22.3. A SEDET/DF poderá utilizar a garantia para assegurar as obrigações associadas ao Contrato, podendo recorrer a esta inclusive para cobrar valores de multas eventualmente aplicadas e ressarcir-se dos prejuízos que lhe forem causados em virtude do descumprimento das referidas obrigações. Para reparar esses prejuízos, poderá a CONTRATANTE ainda reter créditos.

23. ALTERAÇÕES DO CONTRATO

23.1. Nas alterações unilaterais a que se refere o inciso I do caput do art. 124 da Lei nº 14.133/2021, o contratado será obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, acréscimos ou supressões de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

23.2. As supressões resultantes de acordo celebrado entre as partes contratantes poderão exceder o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

24. DO CONTEÚDO DISCRIMINATÓRIO CONTRA A MULHER

24.1. A Contratada fica obrigada a respeitar os termos estipulados no Decreto nº 38.365 de 26 de julho de 2017 (publicado no DODF nº 143 de 27/07/2017 p. 50, col. 2), que regulamenta a Lei nº 5.448, de 12 de janeiro de 2015, que proíbe conteúdo discriminatório contra a mulher.

24.2. A Contratada deverá preferencialmente realizar a contratação de mulheres vítimas de violência doméstica e oriundas ou egressas do sistema prisional.

25. DA REGRA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD

25.1. A contratada deverá obedecer ao regulamentado pela Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados, recepcionado pelo Decreto Distrital nº 42.036/2021, sendo necessário atender suas determinações para que esta Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal e seus agentes não venham a incorrer em sanções pelo descumprimento da referida Lei.

26. DA FISCALIZAÇÃO ANTICORRUPÇÃO

26.1. Havendo irregularidades neste instrumento, entre em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060. (Decreto nº 34.031/2012, publicado no DODF de 13/12/2012).

27. DO NEPOTISMO

27.1. Fica vedado a pessoa jurídica de contratar com o Governo do Distrito Federal, cujo administrador, proprietário ou sócio com poder de direção seja familiar de agente público, preste serviços ou desenvolva projeto no órgão ou entidade da administração pública do Distrito Federal em que este exerça cargo em comissão ou função de confiança por meio de contratos de prestação de serviço terceirizado, contratos pertinentes a obras, serviços e à aquisição de bens e convênios e os instrumentos equivalentes. (Decreto nº 32.751/2011, de 04/02/2011, publicado no DODF de 07/02/2011 p 01.).

28. DO FORO

28.1. Fica eleito o foro da Justiça do Distrito Federal para dirimir as dúvidas não solucionadas administrativamente oriundas do cumprimento das obrigações estabelecidas.

29. ASSINATURAS (ARTIGO 12, § 6º DA IN 94/2022)

29.1. Equipe de Planejamento da Contratação:

Caracterização da Solução de Tecnologia da Informação			
De acordo com a detalhamento contida no item 2			
Licitação			
Modalidade:	Pregão	Tipo:	Eletrônico
Justificativa:	A presente contratação trata da aquisição de bens e serviços comuns, com especificações e requisitos usuais de mercado, conforme reza a legislação dessa modalidade de licitação.		

Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
MANOEL CARDOSO DE MOURA Matrícula: 0282337-3	ANTONIO FERNANDO DA SILVA Matrícula: 0284495-8	ELTON TAVARES DE OLIVEIRA Matrícula: 0276833- X

De acordo.

Considerando os termos do §3º, do Art. 71º, do Decreto Distrital nº 44.330, de 16 de março de 2023, o qual 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, APROVO o Termo de Referência e seus Anexos, elaborados com base no Estudo Técnico Preliminar da Contratação, o qual motiva a necessidade de realização da contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura, de acordo com as especificações deste Termo de Referência e seus Anexos, afim de atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET, ratifico a veracidade de todas as informações exaradas assim como afirmo a ausência de direcionamento do objeto em tela.

HILDA MARIA NETO GONÇALVES DA SILVA

Subsecretária de Administração Geral

30. FAZEM PARTE DESTA TERMO DE REFERÊNCIA

30.1. ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

30.2. ANEXO B - PARQUE TECNOLÓGICO E DADOS HISTÓRICOS DA SEDET

30.3. ANEXO C - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

30.4.	ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
30.5.	ANEXO E - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO
30.6.	ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
30.7.	ANEXO G - MODELO ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO
30.8.	ANEXO H - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA
30.9.	ANEXO I - MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE
30.10.	ANEXO J - MODELO DE VISTORIA
30.11.	ANEXO K - MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA
30.12.	ANEXO L - MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC
30.13.	ANEXO M - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS
30.14.	ANEXO O - LOCAIS DE ATENDIMENTOS

ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES DE CADA ESPECIALIDADE

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC

Área especializada - suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior (nível 1)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 1), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Estar cursando graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área.
Experiência profissional	<p>Mínimo de 1 (um) ano de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento aos usuários de tecnologia da informação; Conhecimento em configuração e instalação de hardware, softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório. Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suíte de Aplicativos Microsoft office. Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.
Certificações	Não é necessário
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> Orientação para configuração de acesso rede corporativa wireless para reuniões; Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de e mail e intranet.
Central de serviço	<ul style="list-style-type: none"> Execução da abertura, agrupamento em categoria e direcionamento de chamados a outros times quando não for do primeiro nível através do sistema de Retorno das chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Esclarecimento, informação e orientação dos técnicos de segundo nível, resoluções de problemas; Geração de relatórios semanais dos atendimentos realizados e seu encaminhamento a equipe de fiscalização do contrato; Realização de pesquisas mensal junto aos usuários de serviços para aferição o índice de satisfação em relação aos serviços; Auxílio técnico 2º nível com chamados de maior prioridade caso ocorra sobrecarga de demanda de chamados; Acesso remoto as estações de trabalho dos usuários para resolver chamados; Atualização das informações cadastrais dos usuários no sistema da central de serviços técnicos, quando detectada a necessidade; Análise e registro das soluções de ocorrências mantendo um histórico; Verificação junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas para o fechamento dos chamados; Auxílio dos usuários nas funcionalidades básicas dos softwares de plataforma básica; Deteção de ocorrências de falha na utilização dos aplicativos de escritório (mensagens de erro); Recebimento, registro e encaminhamento das sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; Esclarecimento das dúvidas e fornecimento de orientação e suporte 1º nível aos usuários em relação ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informação.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; Configuração de acesso a rede wireless para celulares; Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de trabalho e Notebook/Tablet	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório; Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pela SEDET; Instalação, configuração e remoção softwares corporativos; Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios;

	<ul style="list-style-type: none"> Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários da SEDET; Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares.
Orientação aos usuários	<ul style="list-style-type: none"> Na utilização de aplicativos de escritório; Para impressão de arquivos; Para realização de backups; Sobre a utilização de pendrivers e outros dispositivos; Para utilização de recursos do sistema operacional e aplicativos de escritório; Aos visitantes quanto ao acesso a rede wireless; Aos usuários quanto ao acesso a rede wireless; Para abertura dos chamados no sistema de gestão de demandas; Aos usuários sobre a impressão; Sobre utilização dos sistemas internos.
Quanto aos Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Abertura e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e softwares.
Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> Registro no sistema de gestão de demandas todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes. Acompanhamento da situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário. Fechamento dos incidentes no sistema de gestão de demandas, quando o atendimento for concluído; Manutenção da base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários; Execução de outras atividades típicas de Central de Serviços.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento; Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> Cadastro/Atualização dos dados cadastrais dos usuários; Atendimento aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela SEDET; Realização dos contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado; Informar o estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações aos usuários; Retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido; Dar suporte às mudanças e informar aos usuários sobre o andamento de mudanças; Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos; Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento do chamado; Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC; Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte à rede sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos; Realização de pesquisa de satisfação com os usuários Registro de sugestões de usuários; Contribuição para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários de serviços.

Área especializada - suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno (nível 2)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 2), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Office 2010 ou superior; Atividades de instalação, Atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho; Atendimento aos usuários de TI. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux. na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V3 Foundation ou superior; Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames MD 100 e MD 101.
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> Criação de senha para acesso em rede wireless; Orientação para configuração de acesso à rede corporativa wireless para reuniões;

	<ul style="list-style-type: none"> • Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; • Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de email e intranet; • Verificação e ajuste das configurações para acesso à Internet; • Configuração do navegador e página inicial; • Configuração do proxy em navegador; • Instalação e remoção do navegador; • Instalação e configuração de certificados digitais para acesso a páginas na internet.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; • Configuração de acesso a rede wireless para celulares; • Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de trabalho e Notebook/Tablet	<ul style="list-style-type: none"> • Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de Detecção e remoção de ameaças em estações de trabalho e notebooks; • Recuperação de informações escondidas por malware após a remoção do programa malicioso; • Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha); • Construção, manutenção e aplicação de imagens para estações de trabalho para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las qua Configuração do IP em microcomputador; • Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks; • Encaminhamento dos incidentes registrados para a equipe responsável para tratamento caso não seja do segundo nível; • Reporte das ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e de segurança da informação; • Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório, relacionados à criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas; • Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pela SEDET; • Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software; • Formatação de estação de trabalho, quando autorizado pela SEDET; • Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio; • Remanejamento de computadores entre áreas/departamentos sempre com autorização do Serviço de Patrimônio; • Instalação, configuração e remoção de softwares corporativos; • Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; • Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; • Substituição e configuração de componentes de hardware dos equipamentos; • Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários da SEDET; • Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares; • Geração de imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados pela SEDET relativos aos modelos existentes; Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para estações de trabalho; • Eliminação das falhas em equipamentos de TIC.
Periféricos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração de drivers de periféricos; • Resolução de falhas de comunicação de periféricos; • Substituição de consumíveis de periféricos.
Redes de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks; • Manutenção de cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para o manuseio; • Correção de falha de comunicação entre os pontos de rede, switches e patch panel; • Ativação, teste e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral. bertura e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e softwares.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; • Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; • Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio; • Instalação e configuração de equipamentos.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela CGTI (usuários VIPs), e também dos incidente de impacto e urgência; • Orientação dos usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do órgão, envolvendo hardware e software; • Contato com o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação; • Oferecimento das orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação; • Orientação aos usuários quanto aos produtos e serviços de TIC providos pela SEDET; • Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação; • Sempre que detectada a necessidade de acionamento de assistência técnica para computadores em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização de assistência técnica do fornecedor; • Assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no seu ambiente de trabalho.
Central de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Repassar informação sobre chamados e soluções adotadas para técnico de suporte de primeiro nível; • Reportar as ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e/ou outros serviços de suporte; • Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências; • Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores; • Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário; • Acionar a Central de Serviços para solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia;

- Acompanhamento de empresas de manutenção com fornecedores externos de equipamentos;
- Elaboração, manutenção e disponibilização da documentação relacionada com os procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SEDET;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;
- Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalonar o incidente ou solicitação;
- Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva;
- Registrar no sistema de gestão de demandas detalhes dos tratamentos dados aos incidentes de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível;
- Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no sistema de gestão de demandas;
- Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente;
- Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação;
- Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitar;
- Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento;
- Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento;
- Auxiliar o usuário na utilização de aplicativos padronizados pela SEDET;
- Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a SEDET a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação;
- Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela SEDET;
- Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos; Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente;
- Acionar e orientar a Central de Serviços para abertura de suporte técnico junto aos fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário;
- Escalar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção;
- Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento;
- Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento responsável.

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC

Área especializada - Administrador de sistemas operacionais – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de sistemas operacionais - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação.
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de rede.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação MCSA: Windows server 2012 e superiores.
Sistemas Operacionais e servidores de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local; • Instalar, configurar, atualizar e gerenciar a solução monitoramento de servidores e serviços (DAP, LDAP, Active D); • Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada; • Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pela SEDET para gerenciamento de Directory; • Registrar no CMDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; • Instalação e manutenção de servidores de impressão em ambiente Windows e/ou Linux; • Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar; • Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Service; • Criar, configurar e manter zonas DNS forward e reverse zones; • Criar, configurar e manter registros em zonas DNS; • Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft; • Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados; • Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment); • Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e bloqueio de listas; • Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente; • Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail; • Instalação, configuração, sustentação e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico; • Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail de usuários; • Configuração, sustentação e execução de políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários; • Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens; • Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais; • Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com as Políticas de Segurança; • Checagem, monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs; • Checagem, monitoramento e análise do serviço de correio logs, alertas e eventos; • Restauração granular de caixa postal institucional / usuário; • Resolução de ocorrências (falhas) no envio e/ou recebimento de mensagens eletrônicas;

- Ajustes de configurações de ActiveSync, IMAP e tecnologias congêneres para dispositivos móveis; Ativação / desativação / configuração do serviço de mensagens unificadas Desfragmentação de bases de dados;
- Criação, alteração e exclusão de conectores para roteamento de mensagens;
- Instalar, configurar, monitorar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Apache;
- Realizar a consolidação e virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga.

Área especializada - Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura. • Conhecimento em Switch Ruckus. • Conhecimento em Firewall Watchguard.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • CCNP enterprise, e experiência com ACI.
Infraestrutura de Datacenters	<ul style="list-style-type: none"> • Instalar, configurar e gerenciar os dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética; • Gerenciar os componentes e Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), e Content Addressable Storage; • Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANs, DAS, NAS e CAS, disponibilidade dos equipamentos; Instalar, configurar e gerenciar solução de Backup e Archive utilizada pela SEDET nos servidores de aplicações e serviços, e garantir o funcionamento; • Sustentar solução de nuvem privada e pública utilizada pela SEDET; • Sustentar solução de hiperconvergência em uso no ambiente de datacenter da SEDET; • Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pela SEDET; • Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação; • Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante; • Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante; • Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante; • Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; • Acompanhar fornecedores caso necessário; • Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; • Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologia; • Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter; • Gerenciar salas técnicas de todos os andares do prédio da SEDET; • Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords; • Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área; • Executar outros serviços relacionados a infraestrutura da SEDET.

Área especializada - Administrador em segurança da informação – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantantadas.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador em segurança da informação - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)

Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a implantação, administração, sustentação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação; • Atividades relacionadas a implantação de melhorias de segurança e auditoria de segurança em ambiente de servidores e de usuário ; • Atividades relacionadas a Tratamento e Resposta de incidentes de segurança da informação; • Conhecimento dos processos e procedimento das Normas ISO/IEC 27.001, 27002 e 27005. • Conhecimento em Switch Ruckus. • Conhecimento em Firewall Watchguard. • Conhecimento avançado em Zabbix.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • CCNP enterprise, e experiência com ACI. • TREND Endpoint Security and Management ou similar.
Segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Institucional da SEDET (POSIC); • Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados; • Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software; • Fornecer suporte técnico para a SEDET em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações; • Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação; • Gerar e consolidar para a SEDET, no âmbito de sua equipe de tratamento e resposta a incidentes de rede, os relatórios de ataque; • Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento; • Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela SEDET; • Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio; • Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO sobre Segurança da Informação; • Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação; • Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação; • Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamento; • Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em códigos; • Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho; • Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet; • Administrar as soluções de VPN SSL para acesso externo via browser à intranet corporativa; Apoiar a SEDET na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de risco; • Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração; • Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição; • Administrar, em conjunto com a equipe especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas; • Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tarefas; • Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças, e realizar a análise técnica; • Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo; • Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN; • Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE; • Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação; • Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades; • Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais; • Apoiar a SEDET em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação; • Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da SEDET, que deverá ser mantido; • Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativo de segurança da informação; • Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos; • Checagem, ajustes, monitoramento e análise de regras para antispam falso positivo, quarentena, liberação de e-mails bloqueados; • Administração e sustentação, mediante autorização da SEDET, de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.); • Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente; • Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante; • Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da contratante; • Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação; • Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicação; • Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação; • Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE; • Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas; • Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados; • Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE; • Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades (RedHat Insights, equivalente ou que vier); • Realizar a Gestão de Vulnerabilidades no ambiente da SEDET; • Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN); • Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto; • Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE; • Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança garantindo a consistência; • Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas; • Implementar as políticas de segurança de TI no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados; • Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários com as aplicações em diferentes ambientes da SEDET; • Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela Diretoria de Suporte e Tecnologia da Informação, e integrar por meio de conectores específicos; • Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de serviço; • Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas; • Atuar em conjunto com as equipes prestadora de serviço de Suporte a Infraestrutura Unificadas no gerenciamento dos usuários; • Atuar em conjunto com a equipe prestadora de Serviço de Suporte a Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis; • Acompanhar, em conjunto com a área responsável da SEDET, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados; • Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas; • Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários; • Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários; Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela SEDET;

- Criar e homologar diretivas de grupo customizações e segurança em ambiente não produtivo;
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Realizar Auditorias em ambiente Microsoft Realizar Auditorias de Logs de servidores LDAP de acesso a arquivos, pastas, diretórios, maquinas, etc;
- Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de Email;
- Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de arquivos;
- Realizar a gestão de equipamentos de balanceamento de carga e controle de aplicações;
- Implantar e suportar equipamentos e soluções que venham a ser adquiridas pela SEDET de firewall de aplicação;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.

Área especializada - Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas). • Pós-Graduação na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	<p>Mínimo de 10 (dez) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços; • Experiência em gerenciamento de projetos (desenho, análise, implementação e melhoria de processos de gerenciamento); • Experiência em coordenação e/ou supervisão e/ou gerência de central de serviços de TI (service desk / suporte Técnico)
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Intermediate ou superior; • Cobit 5
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos; • Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI; • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 7, 8, 10 e superior); • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos de infraestruturas de Datacenter, de acordo com as orientações; • Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e de serviços; • Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade; • Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais da CONTRATADA; • Garantir que normas internas da SEDET sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA; • Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe; • Participar de reuniões com representantes da SEDET para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados; • Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação;

- Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação dos usuários, a partir dos chamados finalizados em primeiro número;
- Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais;
- Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar os serviços;
- Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados;
- Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;
- Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;
- Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; Implantar as melhorias solicitadas pela SEDET;
- Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização as disciplinas de ITILv3;
- Supervisionar os serviços de nível 1, 2 e 3 presentes neste Termo de Referência;
- Elaborar e propor plano de execução para os serviços contratados e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário;
- Propor e elaborar scripts da base de conhecimento;
- Apoiar a SEDET no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SEDET, de scripts e da base de conhecimento;
- Analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- Acompanhar o prazo para resolução de chamados, eventos e incidentes;
- Alimentar o sistema de gerenciamento de demandas da Central de Serviços aos usuários com as informações colhidas sobre o andamento;
- Elaborar relatório gerencial de serviços;
- Acompanhar e auditar o encerramento de todos os incidentes solucionados, incluindo o contato com o usuário interessado;
- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Encaminhar os incidentes para os servidores da CGTI, quando essas não puderem ser solucionadas pela central de serviços ao usuário;
- Analisar os serviços e estatísticas operacionais;
- Acompanhar o prazo para cumprimento de serviços;
- Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TI segundo as normas da STI/MP;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerida;
- Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais que prestam serviços contratados;
- Publicar no sistema de gestão de demandas e informar imediatamente à CGTI e aos demais interessados a ocorrência de incidente;
- Acompanhar junto aos demais setores da SEDET o prazo para resolução de incidentes e problemas;
- Alimentar o sistema de gestão de demandas com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problemas;
- Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando o desempenho;
- Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Realizar o encerramento dos incidentes e problemas solucionados pelos servidores da SEDET, incluindo o contato com o usuário interno;
- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças;
- Validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pela SEDET;
- Manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados;

- Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhora;
- Gerenciar os registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar os problemas;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual;
- Suportar a criação, divulgação e acompanhamento de planos de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas áreas;
- Descrever, em conjunto com servidores da SEDET, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços;
- Definir, em conjunto com servidores da SEDET, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução;
- Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade da SEDET, colocados à disposição;
- Definir, em conjunto com servidores da SEDET, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico aos usuários;
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de acesso;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral;
- Fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos switches;
- Apoiar a definição e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- Documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações;
- Verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecomunicações;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SEDET, de roteiros de atuação e execução;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes e de problemas Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento da Central de Serviços.

SERVIÇO DE MONITORAMENTO SOC/NOC

- 1.1. O serviço constitui no monitoramento proativo do ambiente de Produção, de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE
- 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 para seguir os procedimentos e emitir os relatórios exigidos neste Estudo Técnico Preliminar;
- 1.3. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL e ISO/IEC 20000, principalmente as definidas nos processos de Mapeamento, Documentação, Registros de Incidentes, Alertas, Modificações de IC's, Gerenciamento de configuração, Atividades Programadas e toda e qualquer outra disciplina ITIL que possa ser aplicada em forma de serviço junto a central de serviços e monitoração;
- 1.4. 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 através de meio formal, ao representante eleito pela CONTRATANTE;
- 1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos ICs que suportem os processos da SEDET, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens;
- 1.6. Todos os processos de repasse de conhecimento, bem como, de disponibilização da base de monitores, alarmes, incidentes, base de conhecimento e outros itens que se façam necessários disponibilizar a CONTRATANTE ao final de contrato, deverão estar devidamente mapeadas e documentadas;
- 1.7. 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 automático na central de serviços;
 - c) Processo para resolução automática ou manual de incidentes;
 - d) Processo para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução na console de monitoração;
 - e) Processo para inclusão, exclusão e ambientação de novos profissionais na central de serviços, NOC ou em atividades coligadas;
 - f) Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes;
 - g) Criação de documento, que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos também pela CONTRATANTE;

- h) Documento contendo a descrição da metodologia de treinamento que será aplicada aos profissionais do NOC sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento;
 - i) Plano de ação em caso de acionamentos por níveis. Deverá haver um processo, vinculado ao diário de bordo para situações de impossibilidade de acionamentos, falta de resposta a chamados ou comunicados de emergência para níveis superiores do CONTRATANTE;
 - j) Manter documentado, todos os manuais de instalação dos produtos envolvidos na plataforma de monitoração;
 - k) Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- 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 e de gerenciamento de eventos e de incidentes;
- 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 neste ETP;
- 1.10. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso na SEDET por solicitação do CONTRATANTE;
- 1.11. 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;
- 1.12. Abertura de chamados junto a fornecedores e acompanhamento de equipe técnica terceirizada de fornecedores dentro das dependências da SEDET;
- 1.13. Elaboração de documentação da infraestrutura de redes;
- 1.14. Monitorar ativos de rede, switch e roteadores;
- 1.15. Monitorar aos ativos, racks e equipamentos de rede na sala cofre ou em locais determinados pela SEDET;
- 1.16. Diagnosticar e solucionar problemas de ordem técnica em servidores de rede;
- 1.17. Atualizar planilha de controle de VLANs em Switches;
- 1.18. Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;
- 1.19. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;
- 1.20. Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;
- 1.21. Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados;
- 1.22. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMDB disponibilizada pelo CONTRATANTE;
- 1.23. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
- 1.24. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
- 1.25. Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especialistas em cada um dos serviços;

SERVIÇO DE GERENCIAMENTO E AUTOMAÇÃO DE TAREFAS

- 2.1. O serviço de automação de tarefas e demanda deverá ser realizado pela CONTRATADA seguindo as exigências abaixo.
- 2.2. Ser compatível com os seguintes sistemas operacionais:
 - 2.3. Windows 8.1
 - 2.4.4. Windows 10
 - 2.4.5. Windows 11
 - 2.4.6. Windows Server 2008 R2
 - 2.4.7. Windows Server 2012 R2
 - 2.4.8. Windows Server 2016
 - 2.4.9. Windows Server 2019
 - 2.4.10. CentOS
 - 2.4.11. Debian
 - 2.4.12. Oracle Enterprise
 - 2.4.13. Red Hat Enterprise
 - 2.4.14. SUSE Enterprise
 - 2.4.15. Ubuntu
 - 2.4.16. OS X Sierra
 - 2.4.17. OS X High Sierra
 - 2.4.18. OS X Mojave
 - 2.4.19. OS X Catalina
 - 2.4.20. Gerenciamento de tarefas
 - 2.4.21. Discovery Através do vRep realizar descobertas de novos devices ou atualizar o inventário em qualquer IP range, cadastrado nos Sites.
 - 2.4.22. Patch Scan
 - 2.4.23. Escanear todo o parque para descobrir quais patches são necessários e realizar a instalação de pelo menos os fabricantes abaixo:
 - 2.4.24. Adobe
 - 2.4.25. Amazon
 - 2.4.26. Apache
 - 2.4.27. Apple
 - 2.4.28. Canneverbe Limited
 - 2.4.29. Cisco Webex LLC
 - 2.4.30. Citrix
 - 2.4.31. Don Ho
 - 2.4.32. dotPDN LLC
 - 2.4.33. Dropbox
 - 2.4.34. DsNET Corporation
 - 2.4.35. Evernote Corporation
 - 2.4.36. FileZilla
 - 2.4.37. Foxit Corporation
 - 2.4.38. GlavSoft LLC.
 - 2.4.39. GNOME Foundation
 - 2.4.40. Google
 - 2.4.41. Igor Pavlov
 - 2.4.42. Irfan Skiljan
 - 2.4.43. KeePass
 - 2.4.44. Malwarebytes
 - 2.4.45. Microsoft Corporation
 - 2.4.46. Mozilla
 - 2.4.47. Opera
 - 2.4.48. Oracle
 - 2.4.49. Peter Pawlowski

- 2.4.50. RARLab
- 2.4.51. RealVNC
- 2.4.52. RingCentral
- 2.4.53. Simon Tatham
- 2.4.54. TechSmith
- 2.4.55. The Audacity Team
- 2.4.56. The Document Foundation
- 2.4.57. ubuntu
- 2.4.58. uvnc bvba
- 2.4.59. Vendor
- 2.4.60. VideoLAN
- 2.4.61. VSRevoGroup
- 2.4.62. WinMerge
- 2.4.63. WinSCP
- 2.4.64. WireShark
- 2.4.65. Zoom
- 2.4.66. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
- 2.4.67. VSRevoGroup
- 2.4.68. WinMerge
- 2.4.69. WinSCP
- 2.4.70. WireShark
- 2.4.71. Zoom
- 2.4.72. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
- 2.4.73. Realizar Scan de vulnerabilidade
- 2.4.74. Faça a varredura dos dispositivos em busca de vulnerabilidades potenciais no ambiente e realizar a correção sob demanda.
- 2.4.75. Conformidade de Software
- 2.4.76. Realizar o compliance de software, executando a instalação/desinstalação de forma automática e silenciosa, sem a necessidade de prévia autorização dos usuários.
- 2.4.77. Gerenciamento de inventário
- 2.4.78. Possuir inventário de hardware e software
- 2.4.79. Permitir criar queries de inventário
- 2.4.80. Permitir usar dados de inventário para personalizar a dashboard
- 2.4.81. Permitir usar dados de inventário para agrupar ou segregar devices
- 2.4.82. Criar uma timeline de softwares e patches encontrados ou instalados nos dispositivos
- 2.4.83. Possuir um comparativo de inventario entre datas diferentes
- 2.4.84. Realizar tarefas de update do inventário on-demand ou agendado
- 2.4.85. Permitir deletar e limpar a base de inventário
- 2.4.86. As varreduras de inventário são realizadas todos os dias automaticamente, mas podem ser executadas manualmente a qualquer momento.
- 2.4.87. No Windows, as informações de hardware e software são coletadas via WMI e qualquer coisa instalada na Microsoft Store.
- 2.4.88. No Linux, o inventário é coletado usando o protocolo Secure Shell (SSH).

3. Gerenciamento da solução de Prevenção de Perda de Dados

- 3.1. A solução deve fornecer uma estrutura de política única em todos os canais de exfiltração de dados (por exemplo, e-mail, Web, aplicativos SaaS, Impressão, aplicações, Mídia Removível, Compartilhamento de Arquivos);
- 3.2. Todas as funções de gerenciamento, incluindo alterações de configuração e upgrades, devem ser conduzidas a partir de um console central;
- 3.3. O sistema deve apoiar o acesso baseado em funções e a administração delegada com funções pré-definidas e personalizáveis:
 - Auditor
 - Gerente de Incidentes
 - Gerente de Políticas
 - Super Administrador
 - Administrador
- 3.4. A solução proposta deve oferecer suporte à integração com Active Directory ou File Directory (CSV);
- 3.5. A solução deve oferecer suporte à criação/exceção de política com base no diretório de usuário/grupo, máquina, rede, domínio;
- 3.6. A solução deve ter a capacidade de auditar alterações (por exemplo, logon/off, alterações de regras, logs do sistema, logs de tráfego);
- 3.7. Capacidade de o sistema notificar quando está tendo problemas de conexão;
- 3.8. Capacidade de integração (via syslog ou extração de banco de dados) com ferramentas de SIEM para fins de registro e alerta;
- 3.9. A solução deve fornecer escalabilidade futura para todos os componentes integrantes da arquitetura que compõe o sistema de DLP;
- 3.10. A solução deve oferecer suporte a ambientes de infraestrutura virtualizados, como Azure ou AWS para o portal de gerenciamento, banco de dados e outros componentes.
- 3.11. A solução deve ter integração nativa com Classificações de Dados (Boldon James, Microsoft AIP, Seclore, Titus).
- 3.12. A solução proposta deve ser capaz de implantar o agente usando métodos comuns de implantação de software, como GPO, SCCM, JAMF etc.
- 3.13. A solução deve fornecer a capacidade de verificar o status do agente e relatar quaisquer agentes que não estejam funcionando corretamente;
- 3.14. As comunicações com os módulos da solução e sistemas integrados devem ser criptografadas, via https (entrada/saída);
- 3.15. A solução deve oferecer suporte ao Microsoft RMS;
- 3.16. A solução deve usar um banco de dados relacional corporativo, como SQL;
- 3.17. O módulo de gerenciamento (servidor e console) deverá possuir compatibilidade para instalação, no mínimo, nos sistemas operacionais:
 - Windows Server 2008 R2 SP1;
 - Windows Server 2012;
 - Windows Server 2012 R2;
 - Windows Server 2016;
- 3.18. A arquitetura da solução deve oferecer suporte a sites remotos e usuários de rede distribuídos em muitos locais diferentes.
- 3.19. A solução deve descrever em meios de implantação típicos e onde cada componente reside.
- 3.20. A solução deve oferecer suporte à autenticação de dois fatores para acesso do administrador ao console de gerenciamento
- 3.21. A solução deve suportar os seguintes algoritmos de criptografia:
 - AES (128)
 - AES (256)
 - Triple DES
- 3.22. A solução deve ter uma API RESTful disponível para incidentes de obtenção e atualização
- 3.23. Solução deve ser capaz de ser implantada em Máquinas Virtuais AWS EC2 e Azure

4. Configuração de proteção para estações de trabalho

- 4.1. O agente da solução deve ser compatível com MacOS e WindowOS
- 4.2. O agente da solução deve ser compatível com VMWare Horizon e Citrix XenApp
- 4.3. O agente da solução deve fornecer proteção contínua de dados confidenciais, independentemente de o usuário estar dentro ou fora da rede. A última política aplicada deverá ser sempre a política padrão
- 4.4. A solução deve detectar tentativas do usuário de enviar dados confidenciais por e-mail e Web (HTTP/S)
- 4.5. A solução deve impedir que os usuários enviem dados confidenciais por qualquer aplicativo no computador endpoint sem precisar abrir uma solicitação de recurso para oferecer suporte a novos aplicativos.

- 4.6. A solução deve impedir a exfiltração de dados por meio de mídia removível (por exemplo, unidades USB)
- 4.7. A solução deve ser capaz de aplicar políticas diferentes mesmo quando os usuários estão usando o mesmo endpoint
- 4.8. As tarefas de descoberta de dados de endpoint devem ter uma opção de agendamento:
- uma vez;
 - diariamente;
 - semanalmente;
 - continuamente
- 4.9. A tarefa de descoberta de dados de endpoint deve ter configurações flexíveis para verificar apenas quando o computador estiver ocioso ou pausar a verificação enquanto o computador estiver funcionando com baterias
- 4.10. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
- 4.11. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura completas e diferenciais
- 4.12. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
- 4.13. O agente da solução deve aproveitar as tags de rótulos de metadados MIP ou Boldon James para impor a classificação ou reclassificar quando um arquivo violar uma política de dados em repouso
- 4.14. O agente precisa ser auto-regenerativo e resistente a adulterações.
- 4.15. Deve monitorar a área de transferência do sistema operacional e tomar medidas com base nos dados copiados e/ou protegidos.
- 4.16. A solução precisa oferecer suporte a opções de implantação de sistemas operacionais virtualizados.
- 4.17. O agente precisa oferecer uma mensagem pop-up que possa conter informações customizadas quando o usuário violar uma política.
- 4.18. A mensagem pop-up deve fornecer uma oportunidade para fornecer justificativa comercial quando a política permitir esta ação.
- 4.19. A justificativa do usuário deve ser registrada/armazenada em um método que possa ser lido por outros sistemas"
- 4.20. Os arquivos copiados para dispositivos removíveis devem ser criptografados e o conteúdo deve ser legível apenas em ativos de propriedade da empresa.
- 4.21. O agente deve oferecer suporte à visibilidade de dados copiados para dispositivos de mídia removível específicos.
- 4.22. O agente da solução deve oferecer suporte à criptografia de nível de administrador e senha de auto criptografia para o usuário quando os arquivos são copiados para mídia removível.
- 4.23. O agente de endpoint precisa ter o mínimo ou nenhum impacto no desempenho da máquina.
- 4.24. O agente da solução deve oferecer suporte a políticas hierárquicas de usuário/grupo com correção/resposta configuráveis.
- 4.25. O agente da solução deve ser compatível com os navegadores Edge Chromium, Firefox, Safari (Apple) e Chrome.
- 4.26. O agente da solução deve oferecer suporte ao monitoramento e bloqueio de dados confidenciais carregados para aplicativos em nuvem não autorizados e armazenamento em nuvem
- 4.27. O agente da solução deve oferecer suporte a um processo para desabilitar o agente do endpoint com autorização.
- 4.28. O agente da solução deve oferecer suporte à capacidade de confiar no aplicativo, configurando-o para não ser monitorado.
- 4.29. O agente da solução deve oferecer suporte às seguintes operações em dados confidenciais que podem ser executadas nas estações de trabalho:
- 4.29.1. Copiar e colar controles (ou seja, atividades da área de transferência)
- 4.29.2. Controle de impressão em impressoras locais ou de rede
- 4.29.3. Salvar conteúdo em diferentes locais, incluindo salvar em:
- Pastas locais
 - Compartilhamentos de arquivos remotos
 - Unidades removíveis conectadas a um sistema de endpoint, como unidades USB
 - Salvar em locais de armazenamento em nuvem
- 5. Configuração de proteção para rede - Email**
- 5.1. A solução deve ser integrada ao Enterprise SMTP Gateway ou pode ser colocada entre um gateway SMTP corporativo para realizar a análise DLP
- 5.2. A solução deve dar suporte ao Exchange Online (no local, híbrido ou O365)
- 5.3. A solução deve ter capacidade de implantar gateways SMTP no Azure para se integrar facilmente ao O365
- 5.4. A solução deve oferecer suporte à quarentena de e-mail para e-mails que violaram as políticas de DLP
- 5.5. A solução deve ter criptografia nativa ou pelo menos integrar-se a ferramentas de criptografia de terceiros via X-Headers
- 5.6. A solução deve oferecer suporte a anexos de arquivo maiores que 25 MB para análise de DLP
- 5.7. A solução deve suportar quarentena, criptografar, descartar anexos e permitir ações de correção de e-mail
- 5.8. A solução deve oferecer suporte à análise de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com base nas políticas de DLP criadas
- 6. Configuração de proteção para rede – Web**
- 6.1. A solução fornece a capacidade de evitar vazamento de dados pelo canal SSL ao integrar com seu próprio gateway sem a necessidade de solução de terceiros ou dependência do protocolo ICAP
- 6.2. A solução deve monitorar vários tipos de tráfego na web: webmail, postagem na web e outros protocolos usando HTTP/S
- 6.3. A solução deve monitorar o tráfego FTP ativo e passivo
- 6.4. A solução deve bloquear e permitir ações de correção da Web
- 6.5. A solução deve oferecer suporte a by-pass quando ocorrer um erro inesperado
- 6.6. A solução deve suportar páginas de bloqueio personalizáveis
- 6.7. A solução deve ter a capacidade de monitorar portas/protocolos adicionais além de HTTP/HTTPS
- 6.8. A solução deve ter o Secure ICAP nativo para integração com Proxy, NGFW ou CASB
- 6.9. A solução deve suportar integração com outros proxies via ICAP ou encadeamento de proxy
- 6.10. A solução precisa dar suporte à implantação do Azure
- 6.11. A solução deve oferecer suporte à análise de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com base nas políticas de DLP criadas
- 7. Configuração de proteção para rede - Monitoramento**
- 7.1. A solução deve suportar o modo de conexão SPAN/Mirror Port
- 7.2. A solução deve oferecer suporte a VLAN
- 7.3. A solução deve suportar a inclusão de redes específicas
- 7.4. A solução deve suportar a inclusão de serviços específicos (HTTP,Email,FTP) e portas
- 7.5. A solução deve oferecer suporte à análise de OCR com base nas políticas de DLP criadas
- 8. Prevenção de Perda de Dados para Nuvem**
- 8.1. A solução deve aproveitar a mesma estrutura de política de outros canais DLP para canais DLP Cloud API e DLP Cloud Proxy (in-line)
- 8.2. A solução deve ter integração de API com os principais aplicativos em nuvem: Office365, G-Suite, Box, Dropbox, Salesforce e ServiceNow
- 8.3. A solução deve ter controle DLP granular para M365 Teams, OneDrive e SharePoint
- 8.4. A solução deve oferecer suporte à análise para atividades de upload, download e compartilhamento de aplicativos na nuvem para identificar possíveis violações de DLP
- 8.5. A solução deve oferecer suporte às seguintes ações de correção para análise de atividades de API: quarentena com nota personalizável, quarentena sem nota, cancelamento de compartilhamento externo, cancelamento de compartilhamento interno, cancelamento de compartilhamento de tudo e somente auditoria
- 8.6. A solução deve ser capaz de monitorar/controlar atividades de upload/download de aplicativos em nuvem que violem as políticas de DLP de dispositivos não gerenciados e gerenciados
- 8.7. A solução deve ter granularidade para aplicar políticas apenas para aplicativos de nuvem específicos com base na operação do usuário (por exemplo, upload/anexação/download de arquivos)
- 8.8. A solução deve oferecer suporte à varredura de dados em repouso por meio de conexão de API para Office365, G-Suite, Box, Dropbox, Salesforce e ServiceNow
- 8.9. A solução deve oferecer suporte a ações de correção para varredura de dados em repouso quando os arquivos violam políticas de DLP
- 8.10. A solução deve oferecer suporte às seguintes ações de correção para varredura de dados em repouso: quarentena com nota personalizável, quarentena sem nota, cancelar compartilhamento externo, descompartilhar interno, cancelar compartilhamento de tudo e auditar apenas
- 8.11. Capacidade de aplicar políticas granulares com base na atividade do usuário do aplicativo na nuvem (API offline): upload de arquivos, download de arquivos, compartilhamento de arquivos externos, compartilhamento de arquivos não reconhecidos)

- 8.12. Capacidade de aplicar políticas granulares com base na atividade do usuário do aplicativo na nuvem (Real-time-Inline): upload de arquivos, anexação de arquivos, download de arquivos
- 8.13. A solução deve ser capaz de aplicar políticas de dlp por aplicativos de nuvem
- 8.14. A solução deve ter capacidade de criar políticas de DLP com base em predicados diferentes, como localização, funcionalidade de aplicativos em nuvem, registro de dispositivo (gerenciado versus não gerenciado),
- 8.15. A solução deve ter a capacidade de aplicar políticas com base na pontuação de impacto nos negócios que consiste em uma regra básica de detecção com uma pontuação numérica, e essas pontuações são divididas em quatro níveis diferentes: Crítico, Alto, Médio e Baixo.
- 8.16. A solução deve oferecer suporte a aplicativos de nuvem personalizados em linha (HTTPS) sem a necessidade de abrir uma solicitação de recurso e também deve oferecer suporte à proteção DLP para upload/download
- 8.17. Capacidade de suportar qualquer aplicativo em nuvem inline (HTTPS) sem a necessidade de abrir uma solicitação de recurso com o fornecedor, e também deve suportar proteção DLP para upload/download
- 8.18. A solução deve ter diferentes tipos de modo de implantação: API, integração SSO via SAML 2.0 ou instalação do agente
- 8.19. A solução deve ter suporte para adicionar proxy reverso ao fazer a integração SSO via SAML 2.0
- 8.20. Capacidade de oferecer suporte à proteção sem agente ao acessar a partir de dispositivos não gerenciados
- 8.21. A solução deve fornecer análise de comportamento de risco do usuário com base nas atividades do usuário de aplicativos em nuvem
- 8.22. Capacidade de suportar regras de detecção de anomalias para aplicativos em nuvem: Força Bruta, tomada de conta, insider malicioso, comprometido e atividade suspeita por um usuário privilegiado.

9. Configuração de proteção para Dados em Repouso

- 9.1. A solução deve oferecer suporte à verificação de dados em repouso para Exchange, Outlook PST, bancos de dados, Sharepoint e sistemas de arquivos
- 9.2. A solução deve dar suporte ao Oauth 2.0 para verificação de dados em repouso do Exchange Online
- 9.3. A solução deve suportar SMB, NFS e CIFS para compartilhamentos de arquivos baseados em Windows e não Windows
- 9.4. A solução deve oferecer suporte aos métodos de verificação TCP ou ICMP ao pesquisar compartilhamentos de rede
- 9.5. As tarefas de descoberta de dados devem ter uma opção de agendamento: uma vez, diariamente, semanalmente ou continuamente
- 9.6. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
- 9.7. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura diferencial e completa
- 9.8. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
- 9.9. A descoberta de dados deve oferecer suporte à alocação de largura de banda para verificação do processo de descoberta
- 9.10. A descoberta de dados deve oferecer suporte aos recursos de reconhecimento óptico de caracteres (OCR)

10. Gerenciamento de incidentes

- 10.1. A solução deve fornecer a capacidade de escalar incidentes críticos para gerentes ou proprietários de dados
- 10.2. A solução deve fornecer controles de segurança e acesso em torno do caso/incidente (usuário e grupo)
- 10.3. A solução deve atribuir incidentes/casos a usuários de diferentes Unidades de Negócios
- 10.4. A solução deve permitir a definição e o estabelecimento de fluxos de trabalho específicos (ou seja, adicionar todos os três tipos de eventos aos casos), atribuir casos a usuários/proprietários individuais, permitir que os usuários adicionem notas etc.
- 10.5. A solução deve oferecer suporte ao monitoramento e gerenciamento de aspectos críticos e fases de cada incidente/caso e fases de cada incidente/caso até a resolução, envolvendo administradores autorizados especificados e usuários específicos da função, conforme necessário durante todo o processo
- 10.6. A solução deve fornecer a capacidade de mostrar apenas determinados incidentes de um departamento específico ao ponto focal atribuído desse departamento
- 10.7. A solução deve fornecer a capacidade de liberar automaticamente um e-mail em quarentena, postar a aprovação do gerente sem qualquer intervenção manual no console DLP
- 10.8. A solução deve oferecer suporte a scripts de correção para planos de ação de DLP (por exemplo, quando um arquivo viola as políticas de DLP, as soluções deixam um arquivo de exclusão com uma notificação)
- 10.9. A solução deve oferecer suporte ao Fluxo de Incidentes (Workflow) via API para liberar e-mails de quarentena

11. Dados em repouso

- 11.1. A solução deve oferecer suporte à varredura de dados em repouso para Exchange, Outlook PST, bancos de dados, Sharepoint e sistemas de arquivos
- 11.2. A solução deve oferecer suporte ao Oauth 2.0 para dados do Exchange Online na varredura em repouso
- 11.3. A solução deve oferecer suporte a SMB, NFS e CIFS para compartilhamentos de arquivos baseados em Windows e não Windows
- 11.4. A solução deve oferecer suporte a métodos de verificação TCP ou ICMP ao pesquisar compartilhamentos de rede
- 11.5. As tarefas de descoberta de dados devem ter uma opção de agendamento por: uma vez, diariamente, semanalmente ou continuamente
- 11.6. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
- 11.7. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura diferencial e completa
- 11.8. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
- 11.9. A descoberta de dados deve oferecer suporte à alocação de largura de banda para a varredura do processo de descoberta
- 11.10. A descoberta de dados deve oferecer suporte a recursos de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR)

12. Relatórios e Alertas

- 12.1. A solução deve permitir a investigação de incidentes envolvendo dados em repouso, dados em uso e dados em movimento a partir de um console de gerenciamento centralizado.
- 12.2. A solução deve fornecer resumo e agrupamento de relatórios personalizados em diferentes variáveis e atributos.
- 12.3. A solução deve suportar exportações de relatórios de incidentes via planilha, XML, PDF ou HTML.
- 12.4. A solução deve ter relatórios pré-definidos para auxiliar nas investigações.
- 12.5. A solução deve suportar a capacidade de salvar relatórios personalizados e filtros de incidentes.
- 12.6. A solução deve suportar a capacidade de definir permissões de relatórios por departamentos.
- 12.7. A solução deve usar análise de dados avançada para fornecer à sua equipe de operações de segurança um relatório de classificação de pilha sobre os principais riscos de segurança de dados em sua organização
- 12.8. A solução deve ser capaz de gerar relatórios programados
- 12.9. A solução deve fornecer relatórios flexíveis de incidentes (diário, semanal, mensal, trimestral etc.)
- 12.10. A solução deve ser capaz de relatar o número de alertas gerados por destino
- 12.11. A solução deve permitir que os usuários criem mensagens de alerta personalizáveis para administradores, usuários e gerentes de usuários
- 12.12. A solução deve fornecer um catálogo de relatórios abrangente que forneça um "drill-down" para facilitar a investigação dos incidentes de maior risco
- 12.13. A solução deve ser capaz de fornecer dados forenses dentro do mesmo registro de incidente.
- 12.14. A solução deve priorizar instantaneamente casos de nível de risco alto a baixo com limites de pontuação de risco personalizáveis fornecidos em uma pilha de relatórios de classificação de risco de incidente
- 12.15. A solução deve capturar dados de eventos com metadados apropriados (data/hora, usuário, protocolo)
- 12.16. A solução deve suportar um protocolo de cadeia de custódia
- 12.17. A solução deve reter os logs por pelo menos um ano, se não for possível, a solução deve oferecer suporte ao arquivamento de incidentes
- 12.18. A solução deve ter a capacidade de alterar a gravidade:
- Alta;
 - Média;
 - Baixa
- 12.19. A solução deve ter a capacidade de alterar seu status:
- Novo;
 - Em Processo;
 - Fechado;
 - Falso Positivo;

- Escalado;

13. Configuração de políticas de segurança de dados e detecção de conteúdo confidencial

- 13.1. A solução deve ter políticas específicas de conformidade "prontas para uso" com base na região e no tipo de setor.
- 13.2. A solução deve ter políticas pré-definidas (1500+) baseadas em RegEX, Dicionários ou Scripts e deve ser capaz de selecionar políticas com base na correlação do país e das indústrias.
- 13.3. A solução deve fornecer políticas predefinidas para identificar possíveis expressões que sejam indicativas de cyberbullying, padrões autodestrutivos ou descontentamento dos funcionários
- 13.4. A solução deve ter políticas de Indicadores de Risco de Roubo de Dados (por exemplo, dados enviados em horários incomuns, e-mail para concorrentes, comunicação suspeita de malware, currículos etc.)
- 13.5. A solução deve ter a capacidade de usar uma única política para varrer os dados onde quer que sejam armazenados, transmitidos ou usados, tanto na rede quanto no terminal.
- 13.6. A solução deve permitir modificar os canais de destino podem para quaisquer políticas. (Ex: incluir em uma política utilizando o protocolo SMTP , poder incluir os protocolos HTTP e HTTPS.
- 13.7. Deve configurar exceções baseadas em regras de forma simples evitando geração de falsos positivos
- 13.8. A solução deve permitir uma sintaxe flexível para vincular dados a aplicativos específicos, servidores de arquivos, compartilhamentos de rede, impressoras e padrões de conteúdo exclusivos
- 13.9. A solução deve oferecer suporte a tipos de arquivo verdadeiros predefinidos
- 13.10. A solução deve oferecer suporte a condições de políticas com base na lógica booleana (AND, OR, NOT)
- 13.11. A solução deve suportar dados confidenciais em diferentes idiomas, incluindo mas não limitando o suporte para Português do Brasil e Inglês.
- 13.12. A solução deve extrair e inspecionar o conteúdo baseado em texto de arquivos e anexos;
- 13.13. A solução deve analisar os metadados do arquivo
- 13.14. A solução deve oferecer suporte a impressão digital de arquivo parcial e de hash completo para todos os canais de exfiltração de dados
- 13.15. A solução deve distinguir entre diferentes tipos de PII ou PHI. Ex: Distinguir entre os nove dígitos sociais de um cliente (CPF) e número de segurança de um número de telefone de nove dígitos sem a presença de uma palavra-chave
- 13.16. A solução deve suportar a inspeção de tipos de arquivos de arquivos (ZIP, TAR) para detectar o conteúdo com impressão digital.
- 13.17. A solução deve suportar a análise de arquivos e anexos grandes (20 MB e maiores) durante o processo de impressão digital do conteúdo.
- 13.18. A solução deve fornecer um método para dados de impressão digital, como registros de clientes (dados estruturados)
- 13.19. A solução deve proteger pelo menos 10 milhões de linhas de conteúdo específico de um banco de dados de informações confidenciais sem depender de palavras-chave ou padrões
- 13.20. A solução deve oferecer suporte a um método de detecção de aprendizado de máquina para códigos-fonte, formulários.
- 13.21. A solução deve suportar regras totalmente personalizáveis com expressões regulares, palavras-chave, frases-chave e dicionários
- 13.22. A solução deve oferecer suporte ao conteúdo da lista de permissões para remover com segurança a detecção de conteúdo textual
- 13.23. A solução deve oferecer suporte à detecção de várias palavras-chave com base em um peso especificado
- 13.24. A solução deve suportar pelo menos 5.000 listas de palavras-chave exclusivas
- 13.25. A solução deve suportar correspondência de padrões combinada com validação. Por exemplo, detectar padrões comuns de números de cartão de crédito como bem como fazer a validação da soma de verificação para garantir um número de cartão de crédito válido;
- 13.26. A solução deve detectar formatos de arquivo criptografados conhecidos e desconhecidos;
- 13.27. A solução deve identificar tags de rótulos de metadados de Boldon James, Proteção de Informações do Azure ou outras soluções de classificação de dados;

ANEXO B - PARQUE TECNOLÓGICO E DADOS HISTÓRICOS DA SEDET

Itens de Configuração (ICs)	2020	2022	2024
Usuários (quantitativo total)	230	450	611
Caixas postais de correio eletrônico	250	480	651
Domínios (LDAP)	2	2	2
Grupos de usuários	20	35	50
Redes locais geograficamente distintas	17	18	21
Servidores físicos	10	15	8
Servidores virtuais	19	46	73
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	231	473	624
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	1	8	58
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	21	30	46
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	4	6	12
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	31	54	73
VLANs ativas	18	19	22
Roteadores	1	1	1
Links com a Internet	17	18	21
Links WAN (privativos) Claro/Embratel	14	15	18
Hardwares de Segurança da Informação (appliance do tipo firewall)	17	18	21
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acessos, etc.)	4	4	30
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	230	460	620
Gerenciador de banco de dados	1	2	5
Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2	2	2
Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2	5	8
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	1	1	1
Servidor de virtualização físicos	5	9	15
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	1	2
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	1	2
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	1	2
Câmeras hardware	147	162	189
Servidores WINDOWS	8	15	20
Servidores LINUX	11	31	53
Sistema de Câmeras	1	1	1
Sistemas aplicativos	0	1	2
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	2	3	4
Central VOIP	1	2	4
Central de reunião com mesa de som e projetor	2	2	4

Introdução

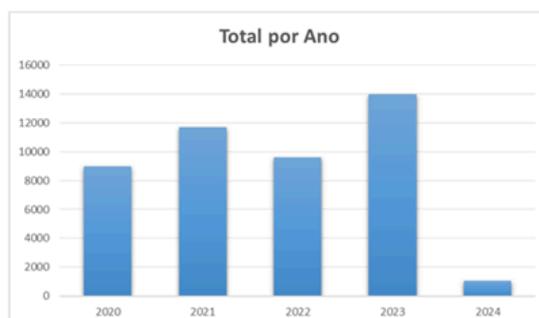
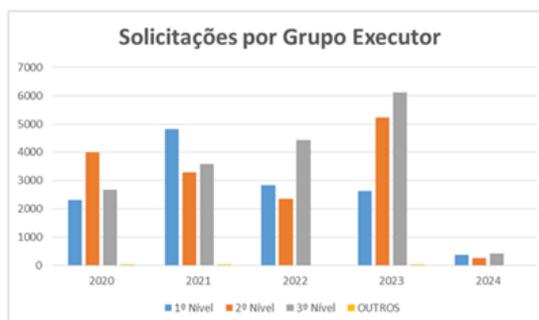
Este relatório visa fornecer uma análise detalhada da progressão e comparação do número de solicitações atendidas no Contrato de Prestação de Serviços Nº 41056/2020 celebrado entre IOS INFORMATICA, ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA e SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO DO DISTRITO FEDERAL/SETRAB-DF, atualmente SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TRABALHO E RENDA DO DISTRITO FEDERAL - SEDET-DF, durante o período de junho de 2020 a janeiro de 2024. Isso incluirá uma avaliação dos indicadores de SLAs para oferecer uma visão abrangente do desempenho ao longo do tempo, atendendo demanda do Executor do Contrato, o senhor Cassiano Ortiga Frade de Aragão. A demanda foi formalizada em mensagem de e-mail (Relatório Sex, 23/02/2024 12:15).

2. Resumo de Execução

O relatório foi elaborado utilizando como base os valores registrados nos relatórios gerenciais atestados pela contratante no período indicado. Os indicadores de solicitações e SLAs serão abordados de duas maneiras: inicialmente, de forma geral, comparando todos os anos, e em seguida, de forma mais detalhada, analisando os meses de ano a ano.

3. Quantitativo de Solicitações por Grupo Executor

A seguir, apresentamos as informações sobre o número de solicitações, fazendo uma comparação entre os Grupos Executores e os anos de execução.



A tabela a seguir registra os valores utilizados nos gráficos acima, adicionando a coluna "DIFERENÇA % 2020". Essa coluna calcula a porcentagem de diferença no número total de solicitações em relação ao quantitativo do primeiro ano de execução, no caso, 06/2020 a 12/2020 (Ssete meses).

Ano	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL / ANO	DIFERENÇA % 2020
2020	2316	4009	2675	5	9000	Nenhum
2021	4814	3287	3595	1	11697	29,97%
2022	2831	2345	4431	0	9607	6,74%
2023	2618	5221	6126	1	13966	55,18%
2024	375	260	424	0	1059	41,20%*
TOTAL /GRUPO	12954	15122	17251	7	45329	

*Conforme documentado, este relatório aborda apenas até janeiro de 2024. Portanto, o valor da última coluna deste ano foi multiplicado por 12, simulando em média uma previsão da evolução para o ano completo de 2024.

4. Indicadores de SLA

A seguir, apresentaremos os indicadores de SLA.

4.1. Modelo ANS CIT Suporte 06/2020 a 05/2021

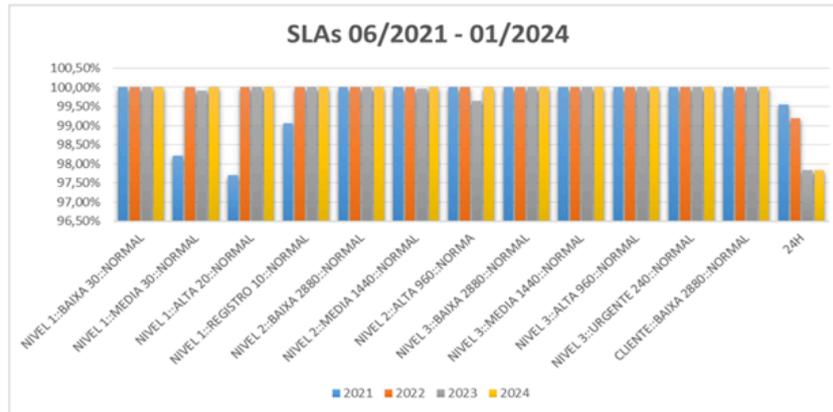
O gráfico e a tabela a seguir apresentam os indicadores de SLAs referentes ao intervalo de junho de 2020 a maio de 2021.



ANS CIT Suporte											
Ano	1º Nível - Baixo - 16 horas	1º Nível - Médio - 12 horas	1º Nível - Alto - 04 horas	2º Nível - Baixo - 16 horas	2º Nível - Médio - 12 horas	2º Nível - Alto - 04 horas	3º Nível - Baixo - 24 horas	3º Nível - Médio - 16 horas	3º Nível - Alto - 08 horas	ANS Tarea - Baixo - 08 horas	24H
2020	100,00%	100,00%	100,00%	99,15%	97,51%	-	100,00%	99,70%	98,29%	99,86%	99,88%
2021	-	-	-	100,00%	100,00%	-	-	100,00%	95,35%	99,92%	99,99%

4.2. Modelo do TR 06/2021 a 01/2024

O gráfico e a tabela a seguir apresentam os indicadores de SLAs referentes ao intervalo de junho de 2021 a janeiro de 2024.



SLA TR													
Ano	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL	NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL	NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL	NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL	NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL	CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL	24H
2021	100,00%	98,21%	97,70%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%
2022	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,19%
2023	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,64%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,83%
2024	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,83%

5. Análise Mês / Ano

Abordaremos agora os indicadores de cada mês separadamente, por ano de execução.

5.1. 2020

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2020.

5.1.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2020

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre junho e dezembro de 2020.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2020	2316	4009	2675	5	9000
Junho	1080	1094	627	1	2802
Julho	344	948	346	1	1639
Agosto	386	934	305	0	1625
Setembro	139	41	148	0	328
Outubro	111	237	407	1	756
Novembro	146	558	497	1	1202
Dezembro	110	197	345	1	653

5.1.2. SLAS, por meses de 2020

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre junho e dezembro de 2020.



	MÉDIA TOTAL			1º Nível - Baixo - 16 horas			1º Nível - Médio - 12 horas			1º Nível - Alto - 04 horas			2º Nível - Baixo - 16 horas			2º Nível - Médio - 12 horas			2º Nível - Alto - 04 horas		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2020	9016	24	99,73%	136	0	100%	22	0	100%	52	0	100%	117	1	99,15%	201	5	97,51%	0	0	-
Junho	2808	7	99,75%	136	0	100%	7	0	100%	39	0	100%	109	1	99,08%	85	3	96,47%	0	0	-
Julho	1644	1	99,94%	0	0	-	1	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	24	0	100%	0	0	-
Agosto	1625	0	100%	0	0	-	6	0	100%	8	0	100%	2	0	100%	37	0	100%	0	0	-
Setembro	328	0	100%	0	0	-	8	0	100%	3	0	100%	0	0	-	13	0	100%	0	0	-
Outubro	756	2	99,74%	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	1	0	100%	20	0	100%	0	0	-
Novembro	1202	13	98,92%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	16	2	87,50%	0	0	-
Dezembro	653	1	99,85%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	6	0	100%	0	0	-

	3º Nível - Baixo - 24 horas			3º Nível - Médio - 16 horas			3º Nível - Alto - 08 horas			ANS Tarefa - Baixo - 08 horas			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2020	1	0	100%	988	3	99,70%	292	5	98,29%	7207	10	99,86%	99,88%
Junho	0	0	-	573	2	99,65%	86	1	98,84%	1773	0	100%	99,53%
Julho	1	0	100%	242	1	99,59%	47	0	100%	1325	0	100%	100%
Agosto	0	0	-	95	0	100%	65	0	100%	1412	0	100%	100%
Setembro	0	0	-	53	0	100%	25	0	100%	226	0	100%	100%
Outubro	0	0	-	9	0	100%	17	1	94,12%	708	1	99,86%	100%
Novembro	0	0	-	6	0	100%	20	3	85,00%	1158	8	99,31%	99,91%
Dezembro	0	0	-	10	0	100%	32	0	100%	605	1	99,83%	99,69%

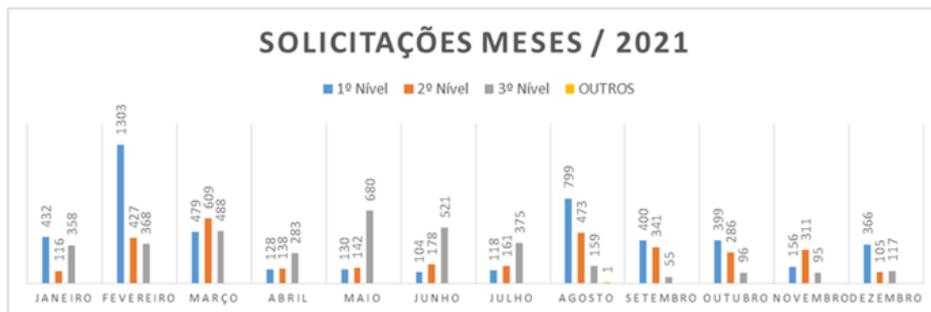
*Onde consta a sigla "T", representa o Total de Solicitações, enquanto onde consta a sigla "V", representa as Solicitações Vencidas, que ultrapassaram o acordo de Nível de Serviços.

5.2. 2021

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2021.

5.2.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2021

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2021.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2021	4814	3287	3595	1	11697
Janeiro	432	116	358	0	906
Fevereiro	1303	427	368	0	2098
Março	479	609	488	0	1576
Abril	128	138	283	0	549
Mai	130	142	680	0	952
Junho	104	178	521	0	803
Julho	118	161	375	0	654
Agosto	799	473	159	1	1432
Setembro	400	341	55	0	796
Outubro	399	286	96	0	781
Novembro	156	311	95	0	562
Dezembro	366	105	117	0	588

5.2.2. SLAS, por meses de 2021

Abordaremos a seguir os indicadores referentes às SLAs de 2021, divididos em duas etapas: Janeiro a Maio de 2021 com o padrão ANS CIT Suporte e Junho a Dezembro de 2021 com o padrão SLAs do TR.

5.2.2.1. ANS CIT Suporte (Janeiro a Maio de 2021)



	MÉDIA TOTAL			1º Nível - Baixo - 16 horas			1º Nível - Médio - 12 horas			1º Nível - Alto - 04 horas			2º Nível - Baixo - 16 horas			2º Nível - Médio - 12 horas			2º Nível - Alto - 04 horas		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2021	6081	7	99,88%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	16	0	100%	0	0	-
Janeiro	906	6	99,34%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-
Fevereiro	2098	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	10	0	100%	0	0	-
Março	1576	1	99,94%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-
Abril	549	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	0	0	-	0	0	-
Mai	952	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-

	3º Nível - Baixo - 24 horas			3º Nível - Médio - 16 horas			3º Nível - Alto - 08 horas			ANS Tarea - Baixo - 08 horas			24H		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2021	0	0	-	22	0	100%	43	2	95,35%	5999	5	99,92%	99,99%		
Janeiro	0	0	-	11	0	100%	11	2	81,82%	882	4	99,55%	100%		
Fevereiro	0	0	-	5	0	100%	12	0	100%	2071	0	100%	100%		
Março	0	0	-	2	0	100%	6	0	100%	1566	1	99,94%	99,93%		
Abril	0	0	-	2	0	100%	3	0	100%	543	0	100%	100%		
Mai	0	0	-	2	0	100%	11	0	100%	937	0	100%	100%		

5.2.2.2. SLA TR (Junho a Dezembro de 2021)



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDI A 30::NORMA			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDI A 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2021	5616	16	99,72%	28	0	100%	446	8	98,21%	87	2	97,70%	642	6	99,07%	329	0	100%	1520	0	100%	186	0	100%
Junho	803	4	99,50%	4	0	100%	64	2	96,88%	23	2	91,30%	24	0	100%	58	0	100%	56	0	100%	52	0	100%
Julho	654	4	99,39%	12	0	100%	84	4	95,24%	11	0	100%	6	0	100%	58	0	100%	70	0	100%	20	0	100%
Agosto	1432	8	99,44%	4	0	100%	90	2	97,78%	16	0	100%	345	6	98,26%	43	0	100%	561	0	100%	32	0	100%
Setembro	796	0	100%	0	0	-	84	0	100%	14	0	100%	59	0	100%	50	0	100%	267	0	100%	22	0	100%
Outubro	781	0	100%	4	0	100%	59	0	100%	7	0	100%	205	0	100%	73	0	100%	135	0	100%	27	0	100%
Novembro	562	0	100%	1	0	100%	26	0	100%	7	0	100%	3	0	100%	22	0	100%	238	0	100%	13	0	100%
Dezembro	588	0	100%	3	0	100%	39	0	100%	9	0	100%	0	0	-	25	0	100%	193	0	100%	20	0	100%

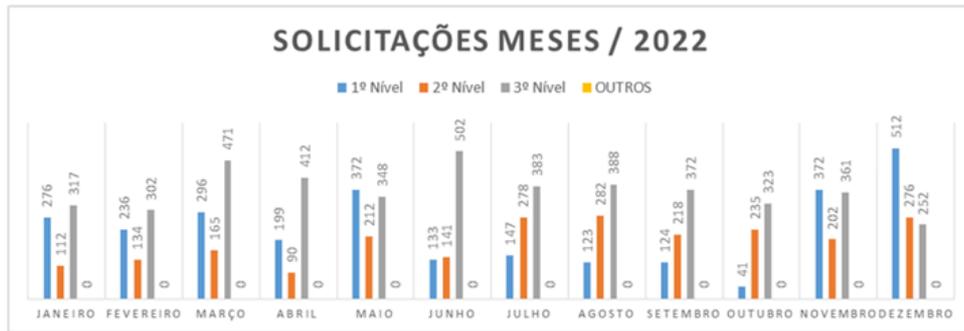
	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDI A 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2021	1489	0	100%	612	0	100%	261	0	100%	1	0	100%	15	0	100%	99,55%
Junho	389	0	100%	74	0	100%	53	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,62%
Julho	231	0	100%	95	0	100%	65	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,84%
Agosto	203	0	100%	95	0	100%	43	0	100%	0	0	-	0	0	-	99,79%
Setembro	171	0	100%	84	0	100%	43	0	100%	1	0	100%	1	0	100%	99,37%
Outubro	149	0	100%	97	0	100%	21	0	100%	0	0	-	4	0	100%	99,48%
Novembro	158	0	100%	73	0	100%	19	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,64%
Dezembro	188	0	100%	94	0	100%	17	0	100%	0	0	-	0	0	-	99,14%

5.3. 2022

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2022.

5.3.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2022

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2022.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2022	2831	2345	4431	0	9607
Janeiro	276	112	317	0	705
Fevereiro	236	134	302	0	672
Março	296	165	471	0	932
Abril	199	90	412	0	701
Mai	372	212	348	0	932
Junho	133	141	502	0	776
Julho	147	278	383	0	808
Agosto	123	282	388	0	793
Setembro	124	218	372	0	714
Outubro	41	235	323	0	599
Novembro	372	202	361	0	935
Dezembro	512	276	252	0	1040

5.3.2. SLAS, por meses de 2022

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre janeiro e dezembro de 2022.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDIA 30::NORMA			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL				
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V
2022	9606	0	100%	32	0	100%	670	0	100%	126	0	100%	717	0	100%	1297	0	100%	1457	0	100%	481	0	100%		
Janeiro	705	0	100%	4	0	100%	73	0	100%	6	0	100%	5	0	100%	57	0	100%	88	0	100%	43	0	100%		
Fevereiro	672	0	100%	2	0	100%	42	0	100%	9	0	100%	5	0	100%	46	0	100%	156	0	100%	15	0	100%		
Março	932	0	100%	2	0	100%	121	0	100%	10	0	100%	2	0	100%	66	0	100%	194	0	100%	56	0	100%		
Abril	701	0	100%	3	0	100%	37	0	100%	9	0	100%	0	0	-	44	0	100%	170	0	100%	20	0	100%		
Maió	932	0	100%	3	0	100%	48	0	100%	11	0	100%	1	0	100%	293	0	100%	92	0	100%	22	0	100%		
Junho	776	0	100%	1	0	100%	39	0	100%	7	0	100%	3	0	100%	59	0	100%	104	0	100%	34	0	100%		
Julho	808	0	100%	4	0	100%	71	0	100%	6	0	100%	0	0	-	223	0	100%	91	0	100%	44	0	100%		
Agosto	793	0	100%	6	0	100%	69	0	100%	13	0	100%	0	0	-	176	0	100%	139	0	100%	50	0	100%		
Setembro	713	0	100%	4	0	100%	43	0	100%	15	0	100%	0	0	-	94	0	100%	109	0	100%	34	0	100%		
Outubro	599	0	100%	1	0	100%	48	0	100%	15	0	100%	0	0	-	89	0	100%	70	0	100%	75	0	100%		
Novembro	935	0	100%	2	0	100%	31	0	100%	16	0	100%	281	0	100%	53	0	100%	133	0	100%	45	0	100%		
Dezembro	1040	0	100%	0	0	-	48	0	100%	9	0	100%	420	0	100%	97	0	100%	111	0	100%	43	0	100%		

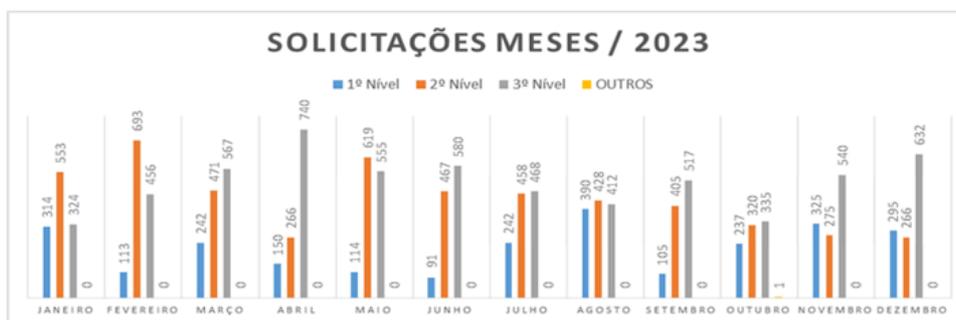
	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2022	3051	0	100%	1457	0	100%	331	0	100%	3	0	100%	69	0	100%	99,19%
Janeiro	284	0	100%	85	0	100%	58	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,43%
Fevereiro	195	0	100%	157	0	100%	38	0	100%	0	0	-	7	0	100%	99,55%
Março	319	0	100%	109	0	100%	42	0	100%	1	0	100%	10	0	100%	98,39%
Abril	295	0	100%	78	0	100%	34	0	100%	0	0	-	11	0	100%	98,43%
Maió	319	0	100%	107	0	100%	30	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,67%
Junho	419	0	100%	79	0	100%	23	0	100%	0	0	-	8	0	100%	99,35%
Julho	251	0	100%	91	0	100%	18	0	100%	0	0	-	9	0	100%	99,87%
Agosto	205	0	100%	108	0	100%	22	0	100%	1	0	100%	4	0	100%	98,48%
Setembro	195	0	100%	191	0	100%	22	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,15%
Outubro	125	0	100%	157	0	100%	17	0	100%	0	0	-	2	0	100%	98,83%
Novembro	223	0	100%	136	0	100%	14	0	100%	0	0	-	1	0	100%	99,67%
Dezembro	221	0	100%	74	0	100%	13	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	99,42%

5.4. 2023

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2023.

5.4.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2023

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2023.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2023	2618	5221	6126	1	13966
Janeiro	314	553	324	0	1191
Fevereiro	113	693	456	0	1262
Março	242	471	567	0	1280
Abril	150	266	740	0	1156
Maiο	114	619	555	0	1288
Junho	91	467	580	0	1138
Julho	242	458	468	0	1168
Agosto	390	428	412	0	1230
Setembro	105	405	517	0	1027
Outubro	237	320	335	1	893
Novembro	325	275	540	0	1140
Dezembro	295	266	632	0	1193

5.4.2. SLAS, por meses de 2023

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre janeiro e dezembro de 2023.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2023	13971	5	99,96%	29	0	100%	1020	1	99,90%	312	0	100%	82	0	100%	2946	0	100%	3262	1	99,97%	845	3	99,64%
Janeiro	1191	3	99,75%	1	0	100%	241	1	99,59%	42	0	100%	0	0	-	174	0	100%	304	0	100%	44	2	95,45%
Fevereiro	1267	0	100%	0	0	-	56	0	100%	12	0	100%	0	0	-	308	0	100%	480	0	100%	76	0	100%
Março	1280	0	100%	5	0	100%	96	0	100%	15	0	100%	0	0	-	196	0	100%	284	0	100%	125	0	100%
Abril	1156	0	100%	4	0	100%	72	0	100%	18	0	100%	0	0	-	202	0	100%	119	0	100%	42	0	100%
Maiο	1288	2	99,84%	4	0	100%	108	0	100%	50	0	100%	1	0	100%	282	0	100%	265	1	99,62%	114	1	99,12%
Junho	1138	0	100%	4	0	100%	64	0	100%	28	0	100%	0	0	-	295	0	100%	244	0	100%	87	0	100%
Julho	1168	0	100%	0	0	-	39	0	100%	25	0	100%	0	0	-	376	0	100%	248	0	100%	73	0	100%
Agosto	1230	0	100%	1	0	100%	89	0	100%	31	0	100%	0	0	-	234	0	100%	351	0	100%	57	0	100%
Setembro	1027	0	100%	3	0	100%	66	0	100%	30	0	100%	31	0	100%	320	0	100%	174	0	100%	66	0	100%
Outubro	893	0	100%	2	0	100%	74	0	100%	27	0	100%	7	0	100%	125	0	100%	166	0	100%	69	0	100%
Novembro	1140	0	100%	1	0	100%	65	0	100%	23	0	100%	8	0	100%	175	0	100%	365	0	100%	42	0	100%
Dezembro	1193	0	100%	4	0	100%	50	0	100%	11	0	100%	35	0	100%	259	0	100%	262	0	100%	50	0	100%

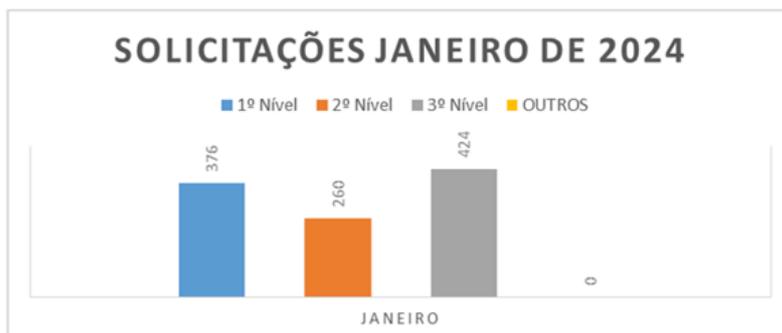
	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	
2023	3490	0	100%	1348	0	100%	538	0	100%	7	0	100%	92	0	100%	97,83%
Janeiro	310	0	100%	67	0	100%	3	0	100%	0	0	-	5	0	100%	98,15%
Fevereiro	260	0	100%	69	0	100%	6	0	100%	0	0	-	0	0	-	98,42%
Março	352	0	100%	80	0	100%	123	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	96,32%
Abril	335	0	100%	288	0	100%	75	0	100%	0	0	-	1	0	100%	97,14%
Mai	271	0	100%	169	0	100%	16	0	100%	1	0	100%	7	0	100%	97,36%
Junho	264	0	100%	90	0	100%	55	0	100%	2	0	100%	5	0	100%	97,71%
Julho	285	0	100%	88	0	100%	29	0	100%	0	0	-	5	0	100%	98,03%
Agosto	339	0	100%	98	0	100%	24	0	100%	1	0	100%	5	0	100%	97,96%
Setembro	226	0	100%	61	0	100%	38	0	100%	1	0	100%	11	0	100%	99,02%
Outubro	250	0	100%	65	0	100%	96	0	100%	1	0	100%	11	0	100%	97,76%
Novembro	274	0	100%	142	0	100%	35	0	100%	0	0	-	10	0	100%	97,36%
Dezembro	324	0	100%	131	0	100%	38	0	100%	0	0	-	29	0	100%	98,74%

5.5. 2024

Apresentaremos os valores e indicadores de janeiro do ano de 2024.

5.5.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, janeiro de 2024

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores em janeiro de 2024.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2024	376	260	424	0	1060
Janeiro	376	260	424	0	1060

5.5.2. SLAS, janeiro de 2024

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos em janeiro de 2024.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDIA 30::NORMA			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2024	1060	0	100%	3	0	100%	128	0	100%	21	0	100%	3	0	100%	86	0	100%	237	0	100%	44	0	100%
Janeiro	1060	0	100%	3	0	100%	128	0	100%	21	0	100%	3	0	100%	86	0	100%	237	0	100%	44	0	100%

	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2024	334	0	100%	109	0	100%	85	0	100%	2	0	100%	8	0	100%	97,83%
Janeiro	334	0	100%	109	0	100%	85	0	100%	2	0	100%	8	0	100%	97,83%

6. Conclusão

A análise abrangente do quantitativo de solicitações e dos indicadores de SLA ao longo do contrato, de junho de 2020 a janeiro de 2024, revela uma trajetória de evolução e melhoria contínua nos serviços de suporte. Vamos destacar os principais insights obtidos:

6.1. Quantitativo de Solicitações:

- No ano de 2020, registramos um total de 9.000 solicitações, servindo como a base de referência para as análises comparativas subsequentes.
- Em 2021, observamos um aumento significativo para 11.697 solicitações, representando um aumento de 29,97% em relação ao ano anterior.
- O ano de 2022 apresentou 9.607 solicitações, evidenciando uma estabilização em comparação com 2021, com um aumento modesto de 6,74%.
- Já em 2023, o número total de solicitações atingiu 13.966, indicando um crescimento expressivo de 55,18%.
- A análise parcial de janeiro de 2024, multiplicada por 12 para simular uma projeção anual, aponta para 1.059 solicitações, representando um aumento significativo de 41,20%.
- O total acumulado para o período do contrato é de 45.329 solicitações, destacando uma demanda crescente pelos serviços de suporte ao longo dos anos.

6.2. Indicadores de SLA:

6.2.1. ANS CIT Suporte (Junho/2020 a Maio/2021):

- Os indicadores de SLA apresentaram alta conformidade durante esse período, com percentuais notáveis de atendimento aos níveis de serviço estabelecidos.

6.2.2. SLA TR (2021 a 2024):

- Observamos níveis de conformidade elevados, indicando uma consistente aderência aos compromissos de tempo estabelecidos para os diversos níveis de suporte.
- Destaque para a categoria CLIENTE::BAIXA, que manteve alta conformidade ao longo dos anos, indicando um sólido desempenho na resolução de solicitações prioritárias para os clientes.
- O ano de 2023 apresentou desafios específicos, com alguns indicadores ligeiramente abaixo dos 100%, mas ainda mantendo níveis satisfatórios.
- A projeção para janeiro de 2024 indica uma continuidade na manutenção dos altos padrões de conformidade, apesar do aumento na demanda.

6.3. Considerações Finais:

Diante desses resultados, recomenda-se uma atenção especial aos grupos executores e categorias de solicitações que apresentaram maior crescimento. Além disso, é importante destacar que, em 2023, a SEDET passou por uma reestruturação significativa com a fusão da antiga SETRAB e da antiga SDE, resultando em um aumento expressivo no volume de solicitações.

ANEXO C - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO	
Contrato N°:	
Nº da OS/OFB:	
Objeto:	
Contratante	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal
Contratada:	
TERMOS:	
<p>Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 2º inciso XXI, instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital, que os serviços e/ou bens, integrantes da OS/OFB acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.</p> <p>Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até 10 dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.</p>	

ANEXO D - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

MINUTA DO TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO	
Contrato N°:	
Nº da OS/OFB:	
Objeto:	
Contratante	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal
Contratada:	
TERMOS	
<p>Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 2º inciso XXI, instrução normativa nº 1, de 4 de abril de 2019, emitida pela Secretaria de Governo Digital, que os serviços e/ou bens, integrantes da OS/OFB acima identificada, ou conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia</p>	

da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

De acordo

Em ____/____/____

Gestor do Contrato

Fiscal Requisitante

Assinatura/Carimbo

Assinatura/Carimbo

Recebido

Em ____/____/____. Preposto do Contrato

Assinatura/Carimbo

ANEXO E - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Este TERMO DE COMPROMISSO ("TERMO") é celebrado entre:

CONTRATANTE Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET, Endereço: Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte - SEPN, Quadra 511, Bloco A - Bairro Asa Norte - CEP 70750-541 - DF, inscrito no CNPJ/MF XX, neste ato representado pelo Gestor do Contrato xx/xxxx, e CONTRATADA xxxxxxxx, Endereço xxxxxxxx, inscrita no CNPJ/MF xxxxxx, personificação xxxxxx, neste ato representada por seus respectivos procuradores abaixo assinados, na forma de seus respectivos Contratos Sociais. A SEDET e a CONTRATADA podem ser referidas individualmente como PARTE e coletivamente como PARTES, onde o contexto assim o exigir.

CONSIDERANDO QUE as PARTES estabeleceram ou estão considerando estabelecer uma relação de negócio que inclui o
XX;

CONSIDERANDO QUE as PARTES podem divulgar entre si INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, conforme definido abaixo neste instrumento, sobre aspectos de seus respectivos negócios, e em consideração da divulgação destas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS; CONSIDERANDO QUE as PARTES desejam ajustar as condições de revelação das INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, bem como definir as regras relativas ao seu uso e proteção;

RESOLVEM as PARTES celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO, o qual se regerá pelas considerações acima, bem como pelas cláusulas e condições a seguir:

Para a finalidade deste Termo, "INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS" significarão todas e quaisquer informações divulgadas por uma PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Divulgadora") à outra PARTE (de acordo com este instrumento, a "Parte Receptora"), em forma escrita ou verbal, tangível ou intangível, patenteada ou não, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, a qual esteja claramente marcada como CONFIDENCIAL, incluindo, entre outras, mas não se limitando a, segredos comerciais, know-how, patentes, pesquisas, planos de negócio, informações de marketing, informações de usuários, situação financeira, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, e qualquer outra informação técnica, comercial e/ou financeira, seja expressa em notas, cartas, fax, memorandos, acordos, termos, análises, relatórios, atas, documentos, manuais, compilações, código de software, e-mail, estudos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, modelos, amostras, fluxogramas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, pareceres e pesquisas, ou divulgadas verbalmente e identificadas como confidenciais por ocasião da divulgação.

Não serão incluídas nas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS quaisquer informações que: (i) sejam geralmente conhecidas, ou subsequentemente se tornem disponíveis ao comércio ou ao público; (ii) estejam na posse legal da Parte Receptora antes da divulgação pela Parte Divulgadora; ou (iii) sejam legalmente recebidas pela Parte Receptora de um terceiro, desde que essas informações não tenham chegado ao conhecimento da Parte Receptora através do referido terceiro, direta ou indiretamente, a partir da Parte Divulgadora numa base confidencial.

Quando a divulgação de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS for necessária para estrito atendimento de ordem judicial ou agência governamental, o mesmo se procederá da seguinte maneira: (i) a Parte Receptora fica obrigada a comunicar o teor da determinação judicial à Parte Divulgadora no prazo de 2 (dois) dias úteis a contar do recebimento da ordem, no caso de se tratar de determinação para cumprimento em prazo máximo de 5 (cinco) dias; ou no prazo de uma hora a contar do recebimento, no caso de se tratar de ordem judicial para cumprimento no prazo máxima de até 48 (quarenta e oito) horas; e (ii) fica a Parte Receptora obrigada também a enviar à Parte Divulgadora cópia da resposta dada à determinação judicial ou administrativa concomitantemente ao atendimento da mesma. A Parte Receptora cooperará com a Parte Divulgadora para possibilitar que a Parte Divulgadora procure uma liminar ou outra medida de proteção para impedir ou limitar a divulgação dessas Informações Confidenciais.

A Parte Receptora não divulgará nenhuma INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL da Parte Divulgadora a nenhum terceiro, exceto para a finalidade do cumprimento deste Termo e com o consentimento prévio por escrito da Parte Divulgadora. Além disso:

A Parte Receptora, (i) não usará as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS para interferir, direta ou indiretamente, com nenhum negócio real ou potencial da Parte Divulgadora, e (ii) não usará as Informações Confidenciais para nenhuma finalidade, exceto avaliar uma possível relação estratégica entre as Partes.

As Partes deverão proteger as INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que lhe forem divulgadas, usando o mesmo grau de cuidado utilizado para proteger suas próprias INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS.

A Parte Receptora não revelará, divulgará, transferirá, cederá, licenciará ou concederá acesso a essas INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, direta ou indiretamente, a nenhum terceiro, sem o prévio consentimento por escrito da Parte Divulgadora, estando este terceiro, condicionado à assinatura de um Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo prevendo as mesmas condições e obrigações estipuladas neste Termo.

A Parte Receptora informará imediatamente à Parte Divulgadora de qualquer divulgação ou uso não autorizado das Informações Confidenciais da Parte Divulgadora por qualquer pessoa, e tomará todas as medidas necessárias e apropriadas para aplicar o cumprimento das obrigações com a não divulgação e uso limitado das obrigações das empregadas e agentes da Parte Receptora.

A Parte Receptora deverá manter procedimentos administrativos adequados à prevenção de extravio ou perda de quaisquer documentos ou INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS, devendo comunicar à Parte Divulgadora, imediatamente, a ocorrência de incidentes desta natureza, o que não excluirá sua responsabilidade.

A Parte Receptora obrigará seu pessoal que possa ter acesso às INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS que cumpram tais obrigações de sigilo, assinando o TERMO DE CIÊNCIA.

As Partes se comprometem e se obrigam a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação confidencial da outra Parte, bem como para evitar e prevenir revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela Parte Divulgadora. De qualquer forma, a revelação é permitida para empresas coligadas, assim consideradas as empresas que direta ou indiretamente controlem ou sejam controladas pela Parte neste Termo. Além disso, cada Parte terá direito de revelar a informação a seus funcionários que precisem conhecê-la, para os fins deste Termo; tais funcionários deverão estar devidamente avisados acerca da natureza confidencial de tal informação, e estarão vinculados aos termos e condições do presente Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo independentemente de terem sido avisados do caráter confidencial da informação, ficando a Parte Receptora responsável perante a Parte Divulgadora por eventual descumprimento do Termo.

O intercâmbio de informações nos termos deste instrumento não será interpretado de maneira a constituir uma obrigação de uma das Partes para celebrar qualquer Termo ou acordo de negócio, nem obrigará a comprar quaisquer produtos ou serviços da outra ou oferecer para a venda quaisquer produtos ou serviços usando ou incorporando as Informações Confidenciais.

Cada Parte reconhece que em nenhuma hipótese este Termo será interpretado como forma de transferência de propriedade ou qualquer tipo de direito subsidiado nas Informações Confidenciais da parte Divulgadora para a parte Receptora, exceto o direito limitado para utilizar as Informações Confidenciais conforme estipulado neste Termo.

Este TERMO entrará em vigor por ocasião da assinatura pelas Partes. Os compromissos deste instrumento também serão obrigatórios às coligadas, subsidiárias ou sucessoras das Partes e continuará a ser obrigatório a elas até a ocasião em que a substância das Informações Confidenciais tenha caído no domínio público sem nenhum descumprimento ou negligência por parte da Parte Receptora, ou até que a permissão para liberar essas Informações seja especificamente concedida por escrito pela Parte Divulgadora.

A omissão ou atraso em aplicar qualquer disposição deste Termo não constituirá uma renúncia de qualquer aplicação futura dessa disposição ou de quaisquer de seus termos. Se qualquer disposição deste Termo, ou sua aplicação, por qualquer razão e em qualquer medida for considerada inválida ou inexecutável, o restante deste Termo e a aplicação de tal disposição a outras pessoas e/ou circunstâncias serão interpretados da melhor maneira possível para atingir a intenção das Partes signatárias.

As PARTES concordam que a violação do presente Termo, pelo uso de qualquer Informação Confidencial pertencente à Parte Divulgadora, sem sua devida autorização, causar-lhe-á danos e prejuízos irreparáveis, para os quais não existe remédio na lei. Desta forma, a Parte Divulgadora poderá, imediatamente, tomar todas as medidas extrajudiciais e judiciais, inclusive de caráter cautelar, como antecipação de tutela jurisdicional, que julgar cabíveis à defesa de seus direitos.

A Parte Receptora deverá devolver, íntegros e integralmente, todos os documentos a ela fornecidos, inclusive as cópias porventura necessárias, na data estipulada pela Parte Reveladora para entrega, ou quando não mais for necessária a manutenção das Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções

(incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

12. A Parte Receptora deverá destruir quaisquer documentos por ela produzidos que contenham Informações Confidenciais da Parte Divulgadora, quando não mais for necessária a manutenção dessas Informações Confidenciais, comprometendo-se a não reter quaisquer reproduções (incluindo reproduções magnéticas), cópias ou segundas vias, sob pena de incorrer nas penalidades previstas neste Termo.

13. A inobservância de quaisquer das disposições de confidencialidade estabelecidas neste Termo sujeitará a Parte infratora, como também o agente causador ou facilitador, por ação ou omissão ou qualquer daqueles relacionados neste TERMO, ao pagamento, recomposição, de todas as perdas e danos, comprovadamente suportados ou demonstrados pela outra Parte, bem como as de responsabilidade civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo.

14. As obrigações de confidencialidade decorrentes do presente Termo, tanto quanto as responsabilidades e obrigações outras derivadas do presente Termo, vigorarão durante o período de 5 (cinco) anos após a divulgação de cada Informação Confidencial à Parte Receptora.

15. O não exercício por qualquer uma das Partes de direitos assegurados neste instrumento não importará em renúncia aos mesmos, sendo tal ato considerado como mera tolerância para todos os efeitos de direito.

16. Alterações do número, natureza e quantidade das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso ou as obrigações pactuadas neste Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que permanecerá válido e com todos os efeitos legais em qualquer das situações especificadas neste Termo.

17. O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer das Informações Confidenciais disponibilizadas para a Parte Receptora, em razão do presente objeto, serão incorporadas 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, não sendo necessário, nessas hipóteses, assinatura ou formalização de Termo Aditivo.

18. Este instrumento não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas Afiliadas, nem em obrigação de divulgar informações confidenciais para a outra Parte.

19. O fornecimento de INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS pela Parte Divulgadora ou por uma de suas Afiliadas não implica em renúncia, cessão a qualquer título, autorização de uso, alienação ou transferência de nenhum direito, já obtido ou potencial, associado a tais informações, que permanecem como propriedade da Parte Divulgadora ou de suas Afiliadas, para os fins que lhe aprouver.

20. Nenhum direito, licença, direito de exploração de marcas, invenções, direitos autorais, patentes ou direito de propriedade intelectual estão aqui implícitos, incluídos ou concedidos por meio do presente Termo, ou ainda, pela transmissão de Informações Confidenciais entre as Partes.

21. A CONTRATADA declara conhecer todas as Normas, Políticas e Procedimentos de Segurança estabelecidos pela Contratante para execução do CONTRATO, tanto nas dependências da Contratante como externamente.

22. A CONTRATADA responsabilizar-se-á integralmente e solidariamente, pelos atos de seus empregados praticados nas dependências da Contratante, ou mesmo fora dele, que venham a causar danos ou colocar em risco o patrimônio da CONTRATANTE.

23. Este TERMO contém o acordo integral de confidencialidade entre as PARTES com relação ao seu objeto. Quaisquer outros acordos, declarações, garantias anteriores ou contemporâneos com relação à proteção das Informações Confidenciais, verbais ou por escrito, serão substituídos por este Termo. Este Termo será aditado somente firmado pelos representantes autorizados de ambas as Partes.

24. Quaisquer controvérsias em decorrência deste Termo serão solucionadas de modo amistoso através do representante legal das PARTES, baseando-se nas leis da República Federativa do Brasil. E por estarem assim justas e contratadas, as Partes firmam o presente Instrumento em 03 (três) vias de igual teor e forma, na presença das testemunhas abaixo indicadas.

Brasília, ____de____de 20XX.

DE ACORDO

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e as normas de segurança vigentes na Contratante.

ANEXO F - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

A

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal

Proposta que faz a empresa_____, CNPJ Nº_____, para a o fornecimento dos seguintes itens a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital PE nº XXX e seus anexos.

Grupo 1	Item	Categoria de Serviço			
		Perfil	Quantidade (B) (R\$)	Custo unitário mensal do Perfil (R\$)	Custo total mensal por Perfil (R\$)
	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Junior	2	R\$	R\$
	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3	R\$	R\$
	3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1	R\$	R\$

4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1	R\$	R\$
5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1	R\$	R\$
6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1	R\$	R\$
7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365	R\$	R\$
8	Serviço de NOC	24h x 7d x 366	R\$	R\$
9	Serviço de SOC	24h x 7d x 367	R\$	R\$
Quantitativo Total Equipe:		8	Custo Total mensal (F)	R\$
Custo Total Anual				R\$

Declaro que no preço cotado estão incluídas todas as despesas que incidem direta e indiretamente sobre o objeto a ser fornecido, tais como impostos, taxas, tributos, insumos, mão-de-obra, Garantia e Suporte Técnico pelo período determinado no Termo de Referência, a contar da data de recebimento definitivo da solução, e outras.

Declaro possuir capacidade técnica adequada para executar os serviços atendendo aos critérios de qualidade e aos níveis de serviços exigidos, cumprindo os requisitos especificados para a presente contratação.

Dados da empresa:
Razão Social:
CNPJ (MF) nº:
Inscrição Estadual nº:
Endereço:
Fone/Fax:
Cidade:
Estado:
CEP:
A presente proposta tem validade de 60 (sessenta) dias.
Local e data:

**Observação: Emitir em papel que identifique a licitante
Encaminhar juntamente com a proposta as declarações e termos solicitados conforme modelos anexo deste Termo de Referência.**

ANEXO G - MODELO ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO

IDENTIFICAÇÃO DA ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO				
Nº DA OF	DATA DE EMISSÃO	Nº DO CONTRATO	DATA DO CONTRATO	
Nome da Empresa:				
CNPJ:	Inscrição Estadual:			
Endereço:				
Cidade:				UF:
CEP:	Telefone:	E-mail		
Descrição:				
Localidade/Endereço	Qtd	Data	Valor	Responsável pelo recebimento
A análise do fornecimento dos produtos permite concluir pelo encerramento da Ordem de Fornecimento, com as seguintes observações:				
Relatório de glosas:				
CIDADE, _____ de _____ de 20____				
Gestor / carimbo ou Assinatura Digital			Empresa / carimbo ou Assinatura Digital	
A análise do fornecimento dos produtos permite concluir pelo encerramento da Ordem de Fornecimento, com as seguintes observações:				
CIDADE, _____ de _____ de 20____				
Gestor / carimbo			Empresa / carimbo	

ANEXO H - MODELO DE DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA

O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no Cade. No caso de substituição ou inclusão de empregados da contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 1/2019

1. IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	
OBJETO	
CONTRATADA	CNPJ
PREPOSTO	
GESTOR DO CONTRATO	SIAPÉ

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, ____ de _____ de 20__.

ANEXO I - MODELO DE TERMO DE INTEGRIDADE

TERMO DE INTEGRIDADE

Eu, _____, representante legal da empresa _____, regularmente inscrita no CNPJ sob o nº _____, declaro, para os devidos fins, que a empresa/organização ora qualificada não pratica e nem permite que pratiquem, sob sua esfera de atuação, atos contrários às leis, normas, regras e regulamentos vigentes no ordenamento jurídico brasileiro, que importem lesão à Administração Pública Nacional ou Estrangeira, nos termos do art. 5º da Lei nº 12.846 de 1º de agosto de 2013 - Lei Anticorrupção.

Outrossim, declaro que a empresa envida os melhores esforços para prevenir, mitigar e erradicar condutas inadequadas da sua atuação e se determina de acordo com as melhores práticas do mercado.

Reconheço que o que subscrevo é verdade, sob as penas da lei.

Brasília/DF, de de

Assinatura Cargo CPF

ANEXO J - MODELO DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE VISTORIA

Declaramos, para fins de participação no Pregão Eletrônico nº /....., que a empresa..... (nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico (nome do responsável), CPF nº....., em visita realizada às instalações da Diretoria de Tecnologia da Informação do Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal (SEDET/SUAG/DTI/GESIST), está ciente das condições atuais de infraestrutura, bem como das quantidades, marcas e configurações dos equipamentos de informática e ainda dos softwares em utilização pelo órgão, e que recebeu instruções e informações adicionais necessárias ao atendimento do objeto e demais condições do Edital, não havendo, portanto, nenhuma dúvida que prejudique a apresentação de uma proposta completa e com todos os detalhes.

Declaramos, ainda, que a supramencionada empresa está ciente do compromisso assumido de manter sigilo sobre todas as informações às quais teve acesso em decorrência da vistoria realizada nesta data.

Brasília/DF, de de

NOME COMPLETO

Cargo Matrícula

ANEXO K - MODELO DE DISPENSA DE VISTORIA

DECLARAÇÃO DE DISPENSA DE VISTORIA

A empresa(nome ou razão social da empresa), CNPJ/MF nº, representada por seu Responsável Técnico (Nome do responsável), CPF nº....., DECLARA que tem ciência das condições atuais de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da SEDET e encontra em condições de execução dos serviços objeto da presente contratação, nos termos da Lei nº 14.133/2021, bem como das condições de acordo de níveis de serviços para o cumprimento das obrigações a serem contratadas e SE COMPROMETE a prestar fielmente

Brasília/DF, dede 20....

.....
 NOME COMPLETO RG / UF CPF
 Representante legal da CONTRATADA

ANEXO L - MODELO DE CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TIC

É fundamental que todas as atividades desenvolvidas pela CONTRATADA sejam catalogadas e evidenciadas. Para tanto, a CONTRATADA deve, desde o início da prestação de serviços, providenciar a criação ou revisão do catálogo de serviços técnico, com todas as atividades que estão previstas neste Termo de Referência, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC do CONTRATANTE e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas com as informações definidas na fase de catalogação das atividades, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos neste Termo de Referência.

As atividades descritas neste Termo de Referência não são exaustivas e deverão ser inseridas no catálogo de serviços, que será constantemente melhorado e adaptado para as necessidades da operação dos serviços, desde que não descaracterize o objeto deste Termo de Referência.

Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço, prevê certificações oficiais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas destes serviços, com isso, estas atividades, que fazem parte do escopo destas certificações, também são escopo dos serviços deste Termo de Referência.

Tendo em vista a necessidade de acompanhar a velocidade e as necessidades de negócio, a atividade de catalogação (inserção, remoção ou alteração) de serviços técnicos, não deve ser algo burocrático e dispendioso e poderá ser realizada durante toda a execução contratual, desde que seja autorizado e formalizado.

A alteração do catálogo de serviço técnico deverá respeitar o processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço do CONTRATANTE e as melhores práticas para o gerenciamento de catálogo de serviços.

A catalogação de novos serviços técnicos ou adequação de serviços técnicos existentes, deverá ser executada utilizando critérios de similaridade com os serviços já existentes no catálogo de serviço.

Os atributos de cada serviço catalogado serão definidos de acordo com processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, alinhados com as criticidades de sistemas de informação, serviços de negócio e necessidades de negócio, decididas e aprovadas pelo CONTRATANTE.

Serviço aos Usuários Comuns de TIC

ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Muito Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Muito Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Muito Baixo
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Muito Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Muito Baixo
	Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (email, impressoras e senha)	Muito Baixo
	Construção, aplicação e manutenção de imagens para estações de trabalho	Muito Baixo
	Configuração do IP em microcomputador	Muito Baixo
	Inclusão e remoção de usuário como administrador local em microcomputadores, quando autorizado pela Diretoria de Tecnologia da Informação	Baixo
Administração de Notebooks	Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório	Baixo
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks	Muito Baixo

Administração de Notebooks	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Muito Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Muito Baixo
Administração de Impressoras e Multifuncionais	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais.	Baixo
Administração de Projetores de Vídeo	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Projetores de Vídeo.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Projetores de Vídeo	Muito Baixo
	Manutenção Preventiva de Projetores de Vídeo	Muito Baixo
Administração da Solução de Videoconferência	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Videoconferência.	Baixo
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Videoconferência	Muito Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Videoconferência	Muito Baixo

		Configuração de sessões de Videoconferência previamente agendadas	Baixo
		Configuração e solução de problemas de sessões de áudio e videoconferência	Baixo
		Acompanhamento de reunião e sessões plenária	Baixo
Administração de soluções de streaming vídeo e áudio conferência		Instalação, configuração, reinstalação, resolução de problemas de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	Baixo
		Configuração de sessões de streaming de áudio e videoconferência	Baixo
		Manutenção preventiva de soluções de streaming vídeo e áudio conferência	Baixo
		Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento		Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
		Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Muito Baixo
		Recuperação de dados de caixas de e-mail	Muito Baixo
Reparos de Equipamentos e Confeção de Cabos		Instalação, configuração, inventariar, reinstalação e manutenção dos Softwares de Plataforma Básica	Muito Baixo
		Confeção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Baixo
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo		Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Baixo
		Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Baixo
		Instalação e atualização dos sistemas corporativos	Baixo
		Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Baixo
		Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Baixo
Contas e Credenciais		Criação de Conta de e-mail	Baixo
		Alteração/reinicialização de Senha de e-mail	Baixo
		Modificação de Quota de e-mail	Baixo
		Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Baixo
		Criação de Conta de Domínio	Baixo
		Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Baixo
		Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Baixo
		Criação de Conta de Acesso VPN	Baixo
		Alteração de Perfil de Acesso VPN	Baixo
		Criação de Conta Mainframe	Baixo
		Alteração de Perfil de Acesso Mainframe	Baixo
		Alteração/reinicialização de Senha de Sistema Mainframe	Baixo
		Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Médio
		Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Baixo
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Baixo	
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Baixo	
		Instalação de Tokens e Certificados	Baixo
Serviços de Recuperação de Dados		Recuperação de dados de caixas de e-mail	Baixo
		Recuperação de dados de arquivos em servidor	Baixo
Serviço aos Usuários Especializados de TIC			
ÁREA DE ATIVIDADE	SUB ÁREAS DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Médio

Contas e Perfis de Acesso	Email	Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Médio
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	Médio
	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Médio
		Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Médio
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	Médio
	IDM	Modificação nos Perfis e Atributos da Conta Mainframe	Baixo
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	Médio
	Mainframe	Modificação nos Perfis e Atributos da Conta Mainframe	Baixo
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta Mainframe	Médio
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Médio
Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos		Médio	
Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Médio	
	Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Médio	
Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Baixo	
	Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN	Médio	
Gerenciamento de Domínio	Políticas de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Médio
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes	Médio
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Médio
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Baixo
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes	Baixo
Instalação e Manutenção de Servidores		Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Baixo
		Instalação Física de Servidores	Médio
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Alto
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Alto
		Remoção de Servidores	Baixo
		Instalação, desinstalação, configuração e manutenção de sistemas e soluções de alta disponibilidade de servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Alto

Servidores	Sistemas Operacionais	Realizar atualizações e migrações de sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto
		Realizar ajustes de performance em sistemas operacionais e serviços corporativos - Windows / Linux	Alto
		Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais e serviços para servidores físicos / virtuais - Windows / Linux	Alto
	Configuração de Servidores	Configuração de Servidores de Aplicações	Alto
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Alto
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Alto
Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação	Alto
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Alto
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Alto
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Alto
		Remoção de Servidor de Aplicação	Baixo
		Gestão de aplicação nos ambientes Jboss, TomCat, MS-IIS, Apache e etc	Alto
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Alto
		Criação, alteração e remoção de quotas para armazenamento em discos	Alto
Atualização de arquivos de aplicações de negócio em servidores de aplicação	Alto		

Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Configuração e manutenção de serviços de publicação Web	Alto	
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Alto	
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Alto	
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Alto	
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Alto	
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Alto	
		Remoção de Banco de Dados	Alto	
Backup	Instalação do Backup	Instalação e Configuração de equipamentos de Backup	Alto	
		Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup	Alto
	Criação, documentação, alteração e revisão das configurações e exclusão de Dataset		Alto	
	Criação, documentação, alteração, revisão e exclusão de JOBS		Alto	
	Criação, alteração, revisão e exclusão de scripts para replicação de dados		Alto	
	Realocação de Espaço Físico em Backup		Alto	
	Execução de Rotinas de Backup		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais	Médio
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos	Médio	
		Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados	Médio	
	Restauração de Backups	Restauração de Backups	Execução de rotinas de backup nos sistemas de comunicação unificada (Servidor de Email e Central Telefônica)	Médio
			Restauração de Dados de Usuários	Alto
			Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores	Médio
Restauração de Dados de Bancos de Dados			Médio	
Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos			Médio	
Restauração de Dados de Aplicações			Alto	
Armazenamento / Storage	Instalação de Storage	Restauração de Dados de Comunicação Unificada	Alto	
		Administração de Storage	Instalação física e lógica e configuração de Storage e switch óptico	Alto
			Formatação lógica de shelf de discos	Alto
	Substituição de disco físico no storage		Alto	
	Criação de Unidade Lógica em Storage		Alto	
	Otimização de Performance em Storage		Médio	
	Realocação de Espaço Físico em Storage		Alto	
	Criação, alteração e exclusão de políticas de screening		Médio	
	Criação, alteração e exclusão de políticas de cota para armazenamento		Médio	
	Criação e homologação de rotina para migração de dados entre storages / volumes / discos		Médio	
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos		Médio	
	Validação de migração de dados entre storages / volumes / discos		Médio	
	Validação de relatórios do ambiente - LUNs, File Server, Controladoras, outros		Médio	
	Análise e verificação de Logs de transações		Médio	
	Análise e verificação de alertas do DFM		Médio	
	Criação, alteração e exclusão de NFS	Médio		
	Criação, alteração e exclusão de diretórios no servidor de arquivos	Médio		
Análise e verificação de capacidade para LUN, Volumes e Aggregate	Médio			
Aumento / diminuição na capacidade de LUN e/ou Volumes	Médio			
Abertura de chamado para suporte e/ou garantia com fornecedor	Médio			

Armazenamento / Storage	Administração de Storage	Criação, alteração e exclusão do initiator group	Médio
		Apresentação de LUN / Volumes	Médio
		Criação, alteração e exclusão de CIFS	Médio
		Sustentar, administrar e suportar as soluções de armazenamento de rede (SAN)	Médio
		Criação, alteração e exclusão de usuário de acesso para administração do storage	Médio
		Criação, alteração e exclusão de zone	Médio
		Criação, alteração e exclusão de Aggregate / LUN / Volume	Médio
		Ajustes de configuração para Switch Óptico	Médio

		Ajustes de configuração para servidor de arquivo	Médio	
		Ajustes de configuração de duplicação para volumes	Médio	
		Ajustes de configuração no DFM (Datafabric Manager)	Médio	
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Baixo	
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Baixo	
		Alteração de Item de Configuração de TI	Baixo	
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Baixo	
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Baixo	
		Inclusão de Item de Conhecimento	Baixo	
		Alteração de Item de Conhecimento	Baixo	
		Exclusão de Item de Conhecimento	Baixo	
Apoio à Segurança de Rede	Firewall	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall	Alto	
		Elaboração de relatórios periódicos	Muito Baixo	
		Criação e alteração de NAT	Alto	
		Criação e alteração de regra no firewall	Alto	
		Análise de ataques e acessos não autorizados	Baixo	
		Análise de conexões ao firewall	Baixo	
		Análise de vulnerabilidade dos componentes da rede perimetral	Médio	
		Criação e administração de VPN IPSEC e VPN SSL	Baixo	
		Criação, exclusão e desativação de regra	Médio	
		Instalação e configuração de Firewall	Baixo	
		Geração e análise de relatórios de segurança	Baixo	
		Liberação e/ou bloqueio de sites para usuários	Médio	
		Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Alto
		Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Baixo
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Alto	
	Gestão do Ambiente de Antivírus	Monitoramento de ataques e invasões de rede	Alto	
		Atualização de assinaturas de IPS e antivírus	Baixo	
		Atualização de console de gerencia e firmware de ferramentas de segurança de rede	Baixo	
		Administração do Serviço de Antivírus	Baixo	
		Administração do Serviço de Antivírus	Baixo	
		Geração de relatórios customizados e periódicos sobre a saúde do ambiente	Muito Baixo	
	AntiSpam	Aplicação de vacinas temporárias e estáveis em novos malwares detectados	Muito Baixo	
		Otimização de Banda	Configuração e Administração	Baixo
			Verificação da saúde da solução (CPU, Memória, Processos, Sessões)	Baixo
			Ações corretivas às ameaças identificadas	Médio
			Geração e análise de relatórios de segurança	Baixo
			Criação, alteração e exclusão de regras	Baixo
	Elaboração de controles a serem aplicados		Baixo	
	Otimização de Banda	Inclusão e exclusão de domínios para envio ou recebimento de mensagens	Médio	
		Ajuste de largura de banda por usuário e por rede	Baixo	
Elaboração de relatório do consumo de banda		Muito Baixo		

	Atualização e Configuração de otimizador de banda ou Qos	Médio
	Criação das regras para ajuste na largura de banda com base no relatório	Baixo
	Criação de perfil para utilização da largura de banda	Baixo
	Monitoramento de tráfico	Baixo
IPS	Gerenciamento do serviço de otimização de banda ou Qos	Médio
	Aplicação de ações corretivas quanto a saúde (CPU, Memória, banco de dados, etc)	Médio
	Alteração e desativação de regra	Médio
	Análise de ataques	Médio
	Elaboração de relatórios de eventos segurança	Médio
	Administração de ferramentas de IDS/IPS	Médio
	Configuração de regras de bloqueio de intrusão (Quarentena, Incidente/Exceção)	Médio
	Criação, alteração e exclusão de regra em políticas de firewall, security events e alerts	Alto
	Liberação de acesso identificado como falso positivo	Alto
	Liberação de acesso identificado como falso positivo	Alto
Switchs	Verificação da saúde (CPU, Memória, etc)	Baixo
	Alteração / Inclusão de VLAN	Baixo
	Controle de portas dos switchs da camada de acesso (habilitar e desabilitar)	Baixo
	Inserir switch na rede local	Baixo
	Monitoração de Switch DMZ	Alto
	Wireless - Monitoramento de ataques e invasões	Alto
	Administração da solução de NAC - Network Access Control	Alto
	Administração e customização de registros de acesso	Alto
	Gerenciamento de serviço de controle de acesso à rede corporativa, serviços, servidores e aplicações corporativas	Baixo

Controle de acesso	através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários e geração de relatório de acesso		
	Gerenciamento de ACL	Baixo	
	Implantação e controle de hardening de sistema operacional	Baixo	
	Investigação de ameaças no ambiente	Médio	
	Investigação de ameaças no ambiente	Muito Baixo	
	Gerenciamento e manutenção de contas de usuários através de cadastramento, alteração e bloqueio de usuários	Baixo	Atendimento de Incidentes de TIC
INCIDENTE		IMPACTO	
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho		Alto	
Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis		Baixo	
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos		Baixo	
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor		Baixo	
Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão		Alto	
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento de Videoconferência		Alto	
Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet		Médio	
Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail		Médio	
Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede		Médio	
Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede		Médio	
Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados		Médio	
Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados		Médio	
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico		Muito Alto	
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Sensível		Muito Alto	
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial		Médio	
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Básico		Médio	
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage		Médio	
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup		Médio	
Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN)		Alto	
Atividades de Monitoramento (Prestação Contínua)			

ÁREA DE ATIVIDADE	ATIVIDADE
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
	Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede
	Monitoramento dos serviços de autenticação dos usuários na rede
Monitoramento de Domínios e Serviços de Diretórios	Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes da infraestrutura de Directory Services: disponibilidade do serviço, espaço disponível para armazenamento, tentativas malsucedidas de acesso a recursos, performance e gargalos do Serviço de Diretórios
Monitoramento de Comunicação Unificadas	Monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs, alertas e eventos
	Monitoramento do funcionamento do CUCM - logs, alertas, heartbeat, CPU, ligações, memória e backup
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar-condicionado e umidade das salas técnicas)
	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de rede (físicos e virtuais)
	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do uso, desempenho do storages e Servidores de Redes (Físico e Virtual) bem como aplicações neles hospedados
	Monitoramento e análise de performance/tendências e consumo dos recursos de hardware do storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
	Monitoramento da Solução de Backup
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.
	Monitoramento de Certificados Digitais
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI

ANEXO M - MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

IDENTIFICAÇÃO DA LICITAÇÃO	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
CNPJ	
GRUPO XX - <descrição do grupo>	
ITEM XX - <descrição do Item>	
Componentes de Custo	
Descrição	Valor Mensal
Custos de pessoal	
Custos com software	

Custos com recursos de computação	
Custos com equipamentos	
Custos com serviços de informações	
Outros custos (especificar)	
Subtotal componentes de custo	
COMPONENTES DE PREÇO	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/grupo]: [Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

ANEXO O - LOCAIS DE ATENDIMENTOS

LOCALIZAÇÃO	
Agência Brazlândia	SCDN Bl. K, Lj. 01/05
Agência de Ceilândia	EQNM 18/20, Bloco B – Praça do Cidadão, Ceilândia
Agência Estrutural	AE nº05 – Setor Central – Administração
Agência Gama	AE 01 Setor Central
Agência Sobradinho	Qd 08, AE nº 03 – Sobradinho I
Agência Itapoã, Administração	Qd. 378, AE nº 4, Cj. A – Del Lago II
Agência Planaltina, Administração	Setor Administrativo, Av. Uberdan Cardoso
Agência Recanto das Emas	Qd. 805, AE s/n – Prédio da Biblioteca Pública
Agência Riacho Fundo II	QC 1, Cj. 5, Lt. 02, AE s/n
Agência Samambaia	QN 303, Cj. 01, Lt. 03
Agência Santa Maria	Av. Alagados, QC 1, Cj. H – Galpão Cultural
Agência São Sebastião	Qd. 104, Cj. 05, lote 09 – Setor Residencial Oeste
Agência Taguatinga	C4 Lt. 03, Ed. TVA Imperial – Av. Das Palmeiras
Agência Plano Piloto - Térreo	Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte – SEPN Quadra 511, Asa Norte, CEP. 70750-541, Brasília – DF
Fábrica Social Unidade I	SCIA, Quadra 14, Conjunto 2, Lote 16 , DF, CEP 71250-110 71250-110
Fábrica Social Unidade SAAN	SAAN Quadra 04, Lotes 565, 615 e 665.

	Documento assinado eletronicamente por MANOEL CARDOSO DE MOURA - Matr.0282337-3, Gerente de Sistemas de Tecnologia da Informação , em 24/04/2024, às 17:20, 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 ANTONIO FERNANDO DA SILVA - Matr.0284495-8, Assessor(a) Técnico(a) , em 25/04/2024, às 11:41, 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 ELTON TAVARES DE OLIVEIRA - Matr.0276833-X, Diretor(a) de Ações para o Trabalhador , em 25/04/2024, às 11:58, 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 HILDA MARIA NETO GONÇALVES DA SILVA - Matr.0278788-1, Subsecretário(a) de Administração Geral , em 25/04/2024, às 15:21, 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=0 verificador= 139298120 código CRC= 23A78C4D.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO

Data	Versão	Descrição	Autor
04/04/2024	1.0	criação do documento	GESIST
05/04/2024	2.0	Revisão do documento	Equipe de Planejamento

A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da eventual contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, bem como fornecer informações necessárias para subsidiar o respectivo processo.

2 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A eventual contratação de serviços técnicos especializados compreendendo os serviços listados abaixo, para atender as demandas da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET:

Grupo	Catserv	Descrição	Item	Perfil	Estimativa de profissionais
1	26980	Serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	2
			2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3
			3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1
	27014	Serviços técnicos especializados de operação da infraestrutura de TIC	4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1
			5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1
			6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
	26980	Outros Serviços	7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
	26000		8	Serviço de NOC	24h x 7d x 365
	27022		9	Serviço de SOC	24h x 7d x 365

3 – DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES

Necessidades de Negócio da Área Requisitante

Considerando que o atual contrato de prestação de serviço nº 041.056/2020, foi firmado pela extinta Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal/SETRAB, naquele tempo essa extinta secretaria tinha apenas 04 (quatro) Subsecretarias - (Subsecretaria de Administração Geral, Subsecretaria de Microcrédito e Economia Solidária, Subsecretaria de Atendimento ao Trabalhador e Empregador, Subsecretaria de Qualificação Profissional).

Entretanto, com o Decreto nº 44.100, de 1º de janeiro de 2023, houve a fusão da Secretaria de Estado de Trabalho do Distrito Federal e da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico do Distrito Federal, criando a extinta Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal/SEDET; como também as atividades de suporte a tecnologia da informação da Junta Comercial, Industrial e Serviços do Distrito Federal - JUCIS/DF ficou sob responsabilidade da SEDET, conforme o Decreto nº 44.101, de 1º de janeiro de 2023.

Desta forma, devido as referidas alterações administrativas elencadas, ficou evidenciada o crescimento exponencial da SEDET, tanto em estrutura como em pessoal (servidores, estagiários, terceirizados) o que resultou num grande volume de chamados diversos de TIC, sendo indispensável uma atualização contratual.

Assim, a demanda existente para a eventual contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, encontra embasamento na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia, tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024; bem como o crescimento exponencial da SEDET.

A contratação em tela visa assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia.

No que tange a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicações – TIC da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal/SEDET, que dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados dentre outros que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e reduzindo falhas. Por óbvio, a operação e sustentação de toda essa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada. A maior parcela dos serviços de TIC, relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura, é executada por meio de contrato de terceirização, hoje, exercido por meio do contrato nº 041.056/2020, o qual estará vigente até junho de 2024.

Destaque-se que, para tanto, a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto deste Documento Oficial de Demanda, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação específica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto n. 2.271 de 07 de julho de 1997.

“Decreto 2.271/1997

Art. 1º No âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional poderão ser objeto de execução indireta as atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares aos assuntos que constituem área de competência legal do órgão ou entidade.

§ 1º As atividades de conservação, limpeza, segurança, vigilância, transportes, informática, copiagem, recepção, reprografia, telecomunicações e manutenção de prédios, equipamentos e instalações serão, de preferência, objeto de execução indireta.” (Grifos Nossos)

Considerando a importância da sustentação e evolução da infraestrutura de TI para prestação dos serviços públicos oferecidos, aliado a inexistência de profissionais especializados nos quadros desta SEDET em quantitativo e qualificação necessários ao atendimento das demandas, considerando que o contrato atual encontra-se vigente até junho de 2024 e o crescimento exponencial da SEDET, e considerando que este serviço é de suma importância para aprimorar o nível de qualidade e eficiência na entrega de resultados desta Área de Tecnologia, faz-se necessária uma nova contratação Central de Serviços de TIC para dar continuidade às atividades desta SEDET.

Buscando entregar serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a Área de Tecnologia da Informação da SEDET, investiu no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização de todo este ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL® (Information Technology Infrastructure Library), COBIT® (Control Objectives for Information and related Technology), Implantou novos ativos de TIC, como o MGP-SISP; OGC (Office for Government Commerce); PMI - Project Manager Institute; MOF - Microsoft Operations Framework – Microsoft®; NBR 27001; BSC - Balanced Scorecard e Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI) dentre outros. Como consequência, o monitoramento e manutenção de hardware e softwares cresceu consideravelmente.

Por fim, visando dar continuidade e aprimorar o nível de qualidade e eficiência deste importante serviço, a Área de Tecnologia recomenda uma nova contratação de especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, com prazo da primeira vigência de 30 (trinta) meses, sendo que as próximas renovações contratuais será de igual período.

Tal abordagem se baseia no pressuposto de que a apropriação de experiências da iniciativa privada, com o apoio de prestadores de serviços especializados na sustentação de diversas plataformas de infraestrutura de TIC, resultará na redução do tempo e dos esforços necessários para obtenção dos resultados almejados pela SEDET, levando-se em conta aspectos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização.

Como resultado, e em consonância com a legislação vigente e com as melhores práticas empregadas para fins da contratação de serviços de TIC, direcionam-se os recursos humanos internos do órgão ou entidade para assegurar a tutela da inteligência do negócio enquanto que se permite que os serviços “comuns” sejam executados por prestadores de serviço externos, sempre, e sob supervisão, fiscalização e controle dos primeiros.

Para essa contratação entende-se como atendimento ao usuário e operação da infraestrutura de TIC, na seguinte forma:

Atendimento ao usuário de TIC: compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do Órgão.

Operação da infraestrutura de TIC: a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

Assim sendo, o problema que se pretende resolver com o acolhimento dessa demanda é atender às necessidades de negócio e tecnológicas, bem como a insuficiência de pessoal técnico capacitado e em quantidade e qualidade suficientes. Cabe nesse contexto salientar que são justamente tais sistemas que possibilitam a automação e a simplificação dos processos de trabalho da área fim e da área de apoio, auxiliando a SEDET no cumprimento de sua missão com a eficiência e eficácia que são preconizadas pela Administração Pública e que são exigidas pela sociedade civil.

Espera-se que diante da presente contratação a CGTI possa cumprir a sua missão institucional de promover o uso integrado de informações aos usuários internos da SEDET e como consequência forneça melhores serviços públicos a sociedade.

Descrição das Necessidades de Negócio

As necessidades de negócio levantadas em decorrência desse estudo tem como principal objetivo a busca da melhoria contínua e aumento da qualidade dos serviços oferecidos por esta SEDET, com foco no atendimento das demandas dos usuários e público em geral (internos e externos), de forma a apoiar e dar suporte à infraestrutura, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do Órgão e suas atividades finalísticas.

Assim, podemos enumerar:

Suporte aos recursos de TIC;

Alta disponibilidade de serviços de TIC;

Padronização do atendimento de 1º, 2º e 3º níveis através de processos de trabalho definidos de forma mais clara e objetiva; Gerenciamento de Acordo de Níveis de Serviço (ANS);

Manutenção do processo de atendimento e suporte aos usuários de TIC, sem perda da continuidade e da qualidade dos serviços prestados pela Central de Serviços, alinhando com as boas práticas;

Manutenção e melhoria da Base de Conhecimento e da ferramenta de registro de requisições/incidentes utilizada atualmente;

Contratação de serviços especializados de TIC sob novo modelo, que permita maior controle da qualidade dos serviços prestados e que seja baseado nos resultados obtidos;

Sustentação dos serviços básicos de TIC;

Manutenção e evolução dos serviços técnicos de suporte ao usuário de TI das unidades relacionadas na presente contratação;

Alteração, manutenção e otimização da documentação de infraestrutura de TIC, bem como documentos relativos a aplicativos e sistemas;

Alteração, otimização e evolução do Catálogo de Serviços de TIC;

Alteração e otimização da base de dados para gerenciamento de configuração de ativos de TIC;

Ampliação do alinhamento do gerenciamento dos serviços aos frameworks ITIL e COBIT;

Provisão de serviço de suporte técnico ao usuário de TIC, com registro de demandas em ferramenta própria de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento;

Provisão de serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional;

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

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

Apoio técnico e operacional à elaboração de normas, procedimentos, projetos e contratações na área de TIC;

Contribuição na prospecção de novos serviços e produtos de TIC;

Prestação de serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo;

Apoio a implementação de processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando a gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;

Sob a orientação e supervisão da CGTI, implantação de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste Estudo Técnico;

Os serviços serão executados nas instalações da SEDET, ou remotamente para os usuários que não estejam na sede da SEDET, utilizando os recursos tecnológicos por este disponibilizados;

Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da SEDET;

Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC da SEDET, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;

Aprimorar o monitoramento e a manutenção de hardware e softwares;

Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação Geral de Tecnologia da Informação.

Id	Funcionalidades	Envolvidos
1.	Garantir a disponibilidade de estações de trabalho, com configurações adequadas, para realização das atividades pelos servidores da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal.	CONTRATADA CONTRATANTE
2.	Prover ambiente de rede seguro;	CONTRATADA CONTRATANTE
3.	Prestar suporte às áreas de negócio no desempenho de suas funções com soluções de TIC	CONTRATADA CONTRATANTE
4.	Contratar serviços de TI em acordo com as necessidades do Órgão	CONTRATADA CONTRATANTE
5.	Garantir a distribuição e gerência de rede	CONTRATADA CONTRATANTE

ID	Objetivos Estratégicos do Requisitante	Necessidade prevista no PDTI	Ação do PDTI
1.	Ter a Gestão de serviços de TI baseadas em melhores práticas;	SERVICE DESK	- Melhorar o suporte técnico de TI. - Aumento da qualidade e do tempo de resposta a incidentes e problemas.
2.	Aprimorar a gestão de serviços de TI;		
3.	Ser Transparente na gestão de TI;		
4.	Aperfeiçoar a gestão de recursos financeiros;		

Justificativa

O uso de serviços de TIC como recurso para a otimização dos serviços públicos, possibilita prover medidas que tornem seus procedimentos cada vez mais ágeis, seguros, integrados, eficientes, disponíveis e, sobretudo, acessíveis, cujo foco está totalmente no atendimento aos cidadãos que utilizam plataformas tecnológicas ofertadas pela SEDET.

A SEDET investindo na melhoria e evolução de todo o seu parque tecnológico, elevando todos os tipos de recursos de TIC hardware e software através dos quais os serviços públicos são ofertados, prestados, operacionalizados e sustentados.

Devido a infraestrutura atual e ao nível de serviços prestados que se pretende alcançar, haverá uma elevação no número de demandas por suporte e sustentação de ambiente, que tende a crescer acompanhando a expansão dessa infraestrutura, logo, torna-se imprescindível que os serviços de TIC prestados sejam alvo de uma nova contratação.

Para tanto, a proposta tem como objetivo contar com profissionais especializados e capacitados no atendimento e na execução das atividades pretendidas, que são de fundamental importância para o perfeito funcionamento.

O objetivo é atender de forma mais ágil e flexível todas as demandas, remota ou presencial, permitindo um alcance maior do nível de redução dos custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

Assim, a equipe de planejamento conseguiu elaborar um modelo de contratação que seja capaz de atender as demandas, atendendo as novas diretrizes das contratações públicas. Desta forma, temos que a proposta é que a melhor se encaixa nesse novo contexto, a qual propomos a sua apreciação à autoridade competente.

O objeto desta contratação está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC 2022-2023 de acordo com as iniciativas citadas anteriormente.

Identificação das necessidades tecnológicas

Diante das necessidades colocadas pela área requisitante, a solução de TIC a ser contratada no presente estudo é disposta por um grupo com 09 (nove) itens conforme segue abaixo:

Grupo	Serviço	Item	Categoria/Descrição do Item	Descrição das Necessidades Tecnológicas
1	Serviços especializados de Atendimento ao usuário de TIC	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Júnior	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1) prestando suporte ao usuário, orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Pode atuar no monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
		2	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	Profissional atuante em centrais de atendimento de TIC (em nível 1 e nível 2) atuando também no suporte ao usuário, realizando instalações de equipamentos de TIC utilizados diretamente pelos usuários (Computadores, Periféricos, equipamentos telefônicos e de comunicação, entre outros equipamentos eletrônicos). Presta serviços de manutenção e correção de defeitos em equipamentos eletrônicos, bem como realiza manutenções corretivas e preventiva no parque de equipamentos de TIC.
1	Serviços especializados de operação da infraestrutura de TIC	3	Administrador de sistemas operacionais - Sênior	Profissional que atua na camada de virtualização e orquestração de sistemas operacionais de servidores de dados. Presta serviços de configuração, instalação e ampliação de ambientes de containers. Responsável pela adequada operação, desempenho e uso racional de recursos utilizados pelos softwares básicos, orquestradores de containers e virtualizadores.
		4	Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior	Profissional que atua na intercomunicação de redes locais e delonga distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados, bem como no aprimoramento e funcionamento operacionalmente as ações dessa equipe. Presta serviços de execução, aprimoramento e manutenção dos projetos de redes, além da configuração e otimização de recursos de interconexão de dados.
		5	Administrador em segurança da informação - Sênior	Profissional responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantação e monitoramento de controles de segurança, realização dos diferentes testes e
		6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC, garantindo adequada prestação dos serviços, bem como controlando e planejando operacionalmente as ações dessa equipe. Presta também apoio à tomada de decisão do órgão auxiliando na prospecção de soluções de infraestrutura de TIC, fornecimento de informações táticas e operacionais, e proposição de ações de aprimoramento dos serviços de operações na infraestrutura de TIC.
Outros Serviços		7	Serviço de Automação Tecnológica	A automação de serviços nada mais é do que promover a implementação de recursos tecnológicos em um negócio. Ou seja, é a utilização de ferramentas e soluções tecnológicas com o intuito de simplificar e agilizar os processos internos, bem como reduzir seus custos.
		8	Serviço de SOC	SOC (Security Operations Center) – É um local onde se centraliza a prestação de serviços de detecção e reação a incidentes de segurança relativos a serviços, infraestrutura e sistemas de TI, bem como gestão proativa para detectar e tratar ameaças e vulnerabilidades no ambiente e serviços de TI.
		9	Serviço de NOC	NOC (Network Operations Center) – É um local onde se centraliza a monitoração e manutenção da operação de serviços e infraestrutura de TI.

São necessidades tecnológicas:

- Diminuição do tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restabelecimento dos serviços;
- Redução de impactos nos processos de negócios, de acordo com os Indicadores de Serviços especificados neste projeto;
- Gerenciamento total e efetivo de todas as demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços;
- Criação, manutenção e gestão de base histórica das ações e dos tratamentos de incidentes e problemas de TI;
- Gestão através de relatórios que apontem e identifiquem possíveis pontos de estrangulamento e problemas relacionados à infraestrutura, buscando redução gradual do número de incidentes e problemas a médio e longo prazos;
- Prover suporte técnico suficiente para atender todo o parque tecnológico, que é composto por aproximadamente 3276 Itens de TIC, de responsabilidade da Gestão da CGTI da SEDET, conforme detalhamento no quadro abaixo:

Itens de Configuração (ICs)	2020	2022	2024
Usuários (quantitativo total)	230	450	611
Caixas postais de correio eletrônico	250	480	651
Domínios (LDAP)	2	2	2
Grupos de usuários	20	35	50
Redes locais geograficamente distintas	17	18	21
Servidores físicos	10	15	8
Servidores virtuais	19	46	73
Estações de trabalho Intel compatíveis (desktops e notebooks)	231	473	624
Estações de Trabalho de outros tipos (Tablets, Smartphones, etc.)	1	8	58
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	21	30	46
Storages corporativos (EMC2, NetApp, HP, IBM, etc.)	4	6	12
Switches com velocidade superior a 1 Gbps	31	54	73
VLANs ativas	18	19	22
Roteadores	1	1	1
Links com a Internet	17	18	21
Links WAN (privativos) Claro/Embratel	14	15	18
Hardwares de Segurança da Informação (appliance do tipo firewall)	17	18	21
Ativos de rede WiFi (roteadores, switches, pontos de acesso, etc.)	4	4	30
Terminais de telefonia IP (apenas hardware)	230	460	620
Gerenciador de banco de dados	1	2	5
Servidor WEB (IIS, Apache, outros)	2	2	2
Servidor de aplicação (J2EE, .NET, Zope, etc.)	2	5	8
Servidor de correio eletrônico (MS Exchange, Postfix, Sendmail, Expresso, etc.)	1	1	1
Servidor de virtualização físicos	5	9	15
Sistema centralizado de monitoramento de infraestrutura de TI	1	1	2
Sistema centralizado de gerenciamento de infraestrutura de TI	1	1	2
Sistema centralizado de gerenciamento de serviços de TI	1	1	2
Câmeras hardware	147	162	189
Servidores WINDOWS	8	15	20
Servidores LINUX	11	31	53
Sistema de Câmeras	1	1	1
Sistemas aplicativos	0	1	2
Sites WEB (Internet, intranet e extranets)	2	3	4
Central VOIP	1	2	4
Central de reunião com mesa de som e projetor	2	2	4
TOTAL	1323	2391	3276

Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Requisitos de Negócio

A Contratada deverá manter o atendimento da equipe técnica das 8:00 às 18:00 horas;
Entregar serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação alinhados às necessidades de negócio da SEDET;
Ampliar a disponibilidade dos sistemas de informação e dos serviços de TIC, entregando as metas de níveis mínimos de serviço pactuadas;
Aprimorar a qualidade e a entrega de valor dos serviços prestados pela Coordenação-Geral de Tecnologia da Informação.

Requisitos de Capacitação

Não aplicável a esta contratação, pois não há necessidade de treinamento, de carga horária e de materiais didáticos.
Entretanto, recomenda-se que a Contratada submeta seus profissionais alocados na prestação de serviços um programa contínuo de capacitação para a melhoria dos serviços contratados.

Requisitos Legais

O presente certame se processará por meio do Pregão Eletrônico e obedecerá, integralmente ao Decreto 44.330/2023, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 14.133/2021 e ainda, a Lei 4.611/2011, a Lei Complementar nº 123/2006, e o Decreto Federal nº 8.538/2015, Lei nº 4.770/2012 (Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens e na contratação de obras e serviços pelo Distrito Federal), bem como as condições estabelecidas no edital do pregão eletrônico e seus anexos. Instrução Normativa SGT/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual foi recepcionada pelo Decreto Distrital nº 45.011/23

Requisitos de Manutenção

A Contratada deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do Contrato.

Requisitos Temporais

A Contratada deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de Segurança e Privacidade

A execução dos serviços contratados, a Contratada deverá zelar, no que for de sua competência, pela garantia da disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações custodiadas no ambiente gerenciado. Além disso, deve adotar e se responsabilizar por medidas efetivas quanto ao seguinte:

- Evitar vazamento de dados e fraudes digitais nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Executar processo de gestão de riscos de segurança da informação nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Garantir a rastreabilidade das ações realizadas nos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica, mantendo trilha(s) de auditoria de segurança da informação;
- Assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do negócio implementado pelos ambientes gerenciados sob sua responsabilidade técnica;
- Assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 e em aderência aos requisitos de

segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

Assegurar a gestão e o tratamento de incidentes de forma sistematizada, em estrita harmonia aos requisitos vigentes no ambiente do CONTRATANTE;

Aceitar, viabilizar e executar auditoria de Segurança da Informação visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;

Observar os normativos de Segurança da Informação e Comunicação da SEDET.

A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88.

Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.

Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10 e Decreto nº. 10.936, de janeiro de 2022. Dê preferência a embalagens reutilizáveis ou biodegradáveis;

A Contratada deverá obedecer o Plano de Gestão de Logística Sustentável da SEDET.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

Não aplicável a esta contratação.

Requisitos de Projeto e de Implementação

Na execução e implementação de atividades e projetos a Contratada deverá observar os padrões e diretrizes vigentes nos ambientes do CONTRATANTE; tais como técnicas, métodos, arquiteturas e documentação, dentre outros.

Requisitos de Implantação

Durante o período de implantação operacional, limitado aos 90 (noventa) dias posteriores ao início da execução, a Contratada deverá adotar todas as medidas de sua competência para assegurar a execução satisfatória dos serviços incluindo ajustes, alinhamento e/ou adequação de seus processos de trabalho. Não será concedido período de implantação operacional nos eventos de prorrogação contratual. Durante o período de implantação operacional todos os níveis de serviço serão normalmente apurados e, havendo ocorrência de descumprimento de metas, as glosas serão aplicadas. Após 90 (noventa) dias do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da SEDET, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

Requisitos de Garantia e Manutenção

A Contratada deve assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados;

A Contratada também responderá pela reparação dos danos causados ao Contratante e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de ação sua ação ou omissão.

Os serviços executados como garantia não serão remunerados. Os serviços realizados pela Contratada terão garantia de 90 (noventa) dias, a contar da data de encerramento do incidente ou da Ordem de Serviço durante a vigência do contrato, incluindo possíveis renovações contratuais.

Caso seja aberta nova Ordem de Serviço, a mesma não será cobrada. O prazo será contado a partir do aceite definitivo do serviço, o que engloba todos os seus entregáveis. Caso a vigência do contrato finalize e não haja renovação, a Contratada será obrigada a prestar garantia por 90 (noventa) dias, contados do dia posterior ao último dia de vigência do contrato, a todos os serviços entregues.

A identificação e a comunicação de defeitos dos serviços deverão ser efetuadas dentro do período de garantia, devendo a totalidade dos defeitos reportados serem corrigidas pela Contratada, ainda que a conclusão do serviço extrapole esse período.

Durante o período de garantia técnica, caberá à Contratada a manutenção corretiva de defeitos originados de erros cometidos durante o desenvolvimento dos serviços contratados.

Requisitos de Experiência Profissional

A definição da composição e dos perfis dos profissionais de referência das equipes da Contratada que manterão relacionamento direto com a SEDET estão estabelecidos nos requisitos específicos de cada item da pretensão contratual no Anexo A deste ETP.

O dimensionamento das equipes técnicas necessárias à correta execução dos serviços é inteira de responsabilidade da Contratada, desde que atendidas as exigências mínimas definidas no Termo de Referência e de modo a garantir o atendimento aos requisitos de qualidade, disponibilidade e atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos.

Os profissionais que inicialmente manterão relacionamento direto com a SEDET deverão ser apresentados após assinatura do Contrato na reunião inicial e relacionados no plano de implementação, ocasião em que deverão ser entregues as comprovações dos perfis exigidos. A apresentação de novos profissionais durante a execução do contrato, incluindo a entrega das comprovações dos perfis à equipe de fiscalização do contrato, deverá ser feita previamente ao início da atuação destes.

Sem prejuízo à qualidade e/ou aos níveis de serviço, os profissionais diretamente envolvidos na prestação dos serviços poderão ser substituídos a qualquer tempo pela Contratada, desde que os substitutos atendam aos requisitos estabelecidos no Termo de

Referência para o perfil detalhado e sejam aprovados na forma acima detalhada. Assim como, caso considere que profissionais da Contratada diretamente envolvidos na execução dos serviços contratado não estejam apresentando desempenho técnico adequado ou mantenham comportamento profissional inadequado, o Contratante poderá, a qualquer tempo, solicitar sua substituição sem prejuízo da execução de prazos dos serviços pela Contratada ou da adoção de outras medidas de gestão contratual, quando for o caso.

Nos casos em que for necessária a apresentação de novo profissional e/ou reposições/substituições, no decorrer da execução do Contrato, a empresa deverá fazê-lo com 05 (cinco) dias úteis de antecedência em relação ao início do exercício das atividades do novo profissional a fim de possibilitar a devida análise da documentação, disponibilização dos acessos e outras ações.

Nos casos de reposições/substituições inesperadas por conta de desligamento definitivo ou licença do profissional ou aquelas solicitadas motivadamente pelo CONTRATANTE, no decorrer da execução dos serviços, a Contratada deverá repor o profissional em até 10 (dez) dias corridos, sendo de sua responsabilidade a transmissão de conhecimento dos serviços, não isentando a Contratada das penalidades previstas em caso de não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço e/ou de critérios de qualidade/aceitação.

As reposições/substituições estarão sujeitas aos mesmos requisitos de qualificação técnica para o respectivo perfil profissional, cuja comprovação de atendimento dar-se-á igualmente da mesma forma descrita no item anterior. Caso não haja reposição do profissional dentro dos prazos estipulados a Contratada poderá ser submetida às sanções contratuais previstas.

Requisitos de Formação da Equipe de Implementação

Durante todo o período de execução contratual a Contratada deve manter atendimento a todos os requisitos dos perfis profissionais, cabendo-lhe dimensionar seus recursos de modo a assegurar sua capacidade de atender às demandas do Contratante, de acordo com suas responsabilidades técnicas e os níveis mínimos de serviço exigidos.

Da comprovação da qualificação técnica dos profissionais

O atendimento aos requisitos de qualificação técnica dos profissionais deve ser comprovado, na assinatura do contrato, por meio de currículo que deverá ser obrigatoriamente acompanhado de cópia(s) da seguinte documentação:

a) Diploma(s) e certificado(s);

b) Se experiência como autônomo/consultor: apresentar contrato de prestação de serviços e declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício;

c) Se experiência como pessoa jurídica: apresentar contrato social, contrato de prestação de serviços, declaração/certidão do antigo tomador do serviço contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício; e

d) Se experiência sob regime da CLT: apresentar CTPS, com declaração/certidão do antigo empregador contendo a descrição das atividades desenvolvidas e o respectivo período de exercício.

Não serão considerados para fins de comprovação da qualificação técnica estígio de aprendizagem e relação de sociedade com empresa. Em caso de impossibilidade de comprovação de experiência profissional contendo a descrição das atividades desenvolvidas a época (através de declaração ou certidão do antigo tomador do serviço), desde que excepcionalmente e motivadamente, o profissional deverá listar/detalhar em seu currículo as atividades e assiná-lo de próprio punho, entregar à Contratada, que deverá atestar a experiência do profissional, se responsabilizando pelas informações do currículo e assinando-o em conjunto com o profissional.

A não comprovação da qualificação dos profissionais da Contratada diretamente envolvidos na prestação dos serviços junto ao Contratante nos prazos previstos no Termo de Referência pode caracterizar, salvo motivo de força maior, inexecução parcial do

Contrato ensejando a adoção das medidas de gestão contratual cabíveis, quando for o caso.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

Tendo em vista os constantes avanços tecnológicos e a melhoria contínua dos processos e serviços do Contratante, todos os serviços a serem executados pela Contratada poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria do Contratante; A Contratada deve executar os serviços de gerenciamento técnico, operação e sustentação de infraestrutura de TIC de forma aderente às melhores práticas de mercado preconizadas em modelos e frameworks reconhecidos, tais como ITIL® e COBIT®;

A Contratada deve executar os serviços em conformidade com os requisitos dos processos de Gerenciamento de Serviços de TI vigentes no ambiente gerenciado do Contratante em estrita aderência aos requisitos e atividades listadas;

As atividades projetizadas deverão ser executadas de forma aderente à(s) metodologia(s) e guia(s) de gerenciamento de projetos adotadas pelo Contratante, tais como: PMBOK e MGP-SISP;

As tarefas e atividades de operação de serviços executadas pela Contratada deverão observar as políticas, normas e procedimentos institucionais de gerenciamento de serviços de TIC e de Segurança da Informação estabelecidas pelo Contratante, bem como padrões e normativos gerais tais como ANSTI/TIA/EIA, ISO, ANBT e demais normas vigentes no âmbito da Administração Pública Federal;

Os serviços devem ser executados dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidas, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação aplicável, bem como observando conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos e ferramentas;

A Contratada deve supervisionar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, atestando as condições em que as atividades estão sendo realizadas não podendo, em nenhuma hipótese, alegar desconhecimento de tais ações;

A ausência de ferramentas proprietárias por parte do Contratante não impede de a Contratada fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source), desde que acordado previamente com o Contratante, para a execução das atividades mencionadas no Termo de Referência. Sendo assim, a Contratada não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-os caso a caso dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo sempre o interesse público;

A Contratada deve manter durante todo o período de execução contratual estrita aderência aos requisitos mínimos de perfis profissionais e de qualificação técnica mínima desses profissionais.

Requisitos de Identidade Visual

Para adoção da identidade visual dos profissionais que executarão os serviços, a CONTRATADA deverá fornecer o uniforme em quantidade suficiente e de maneira contínua de forma padronizada em tipo, cor e material, a ser utilizado de forma obrigatória pelos profissionais alocados para a execução dos serviços. O objetivo da obrigatoriedade de utilização do uniforme é criar uma identidade visual para a prestação de serviços, de maneira a identificar todos os profissionais envolvidos no serviço de atendimento de TIC da CONTRATANTE. O uso de logotipos de identificação visual da CONTRATADA deverá ser adotado de forma obrigatória no uniforme.

ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Quantitativo detalhado motivado e Justificado

Conforme as demandas da SEDET, foram levantadas as seguintes necessidades:

Grupo/Catserv	Descrição	Item	Perfil	Estimativa de profissionais
1	26980	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior	2
		2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3
		3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1
	27014	4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1
		5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1
		6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1
26980		7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365
26000	Outros Serviços	8	Serviço de NOC	24h x 7d x 365
27022		9	Serviço de SOC	24h x 7d x 365

Análise de dados históricos

Durante esse tempo, a CONTRATADA foi responsável pelo atendimento abaixo:

Introdução

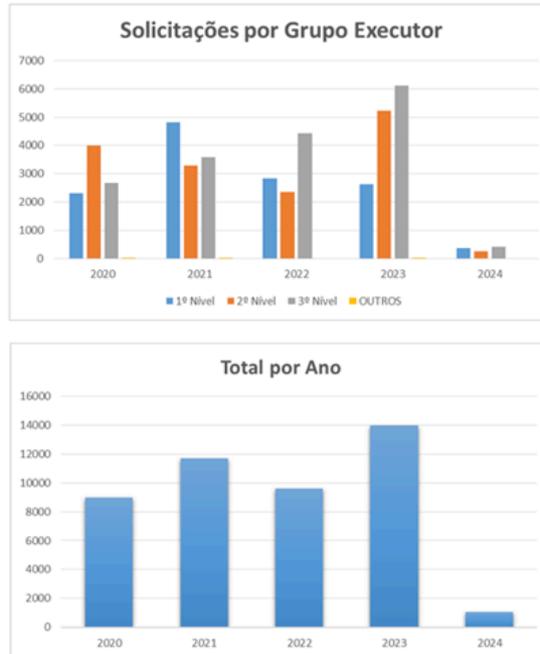
Este relatório visa fornecer uma análise detalhada da progressão e comparação do número de solicitações atendidas no Contrato de Prestação de Serviços Nº 41056/2020 celebrado entre IOS INFORMATICA, ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA e SECRETARIA DE ESTADO DE TRABALHO DO DISTRITO FEDERAL/SETRAB-DF, atualmente SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TRABALHO E RENDA DO DISTRITO FEDERAL - SEDET-DF, durante o período de junho de 2020 a janeiro de 2024. Isso incluirá uma avaliação dos indicadores de SLAs para oferecer uma visão abrangente do desempenho ao longo do tempo, atendendo demanda do Executor do Contrato, o senhor Cassiano Ortiga Frade de Aragão. A demanda foi formalizada em mensagem de e-mail (Relatório Sex, 23/02/2024 12:15).

2. Resumo de Execução

O relatório foi elaborado utilizando como base os valores registrados nos relatórios gerenciais atestados pela contratante no período indicado. Os indicadores de solicitações e SLAs serão abordados de duas maneiras: inicialmente, de forma geral, comparando todos os anos, e em seguida, de forma mais detalhada, analisando os meses de ano a ano.

3. Quantitativo de Solicitações por Grupo Executor

A seguir, apresentamos as informações sobre o número de solicitações, fazendo uma comparação entre os Grupos Executores e os anos de execução.



A tabela a seguir registra os valores utilizados nos gráficos acima, adicionando a coluna "DIFERENÇA % 2020". Essa coluna calcula a porcentagem de diferença no número total de solicitações em relação ao quantitativo do primeiro ano de execução, no caso, 06/2020 a 12/2020 (Ssete meses).

Ano	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL / ANO	DIFERENÇA % 2020
2020	2316	4009	2675	5	9000	Nenhum
2021	4814	3287	3595	1	11697	29,97%
2022	2831	2345	4431	0	9607	6,74%
2023	2618	5221	6126	1	13966	55,18%
2024	375	260	424	0	1059	41,20%*
TOTAL /GRUPO	12954	15122	17251	7	45329	

*Conforme documentado, este relatório aborda apenas até janeiro de 2024. Portanto, o valor da última coluna deste ano foi multiplicado por 12, simulando em média uma previsão da evolução para o ano completo de 2024.

4. Indicadores de SLA

A seguir, apresentaremos os indicadores de SLA.

4.1. Modelo ANS CIT Suporte 06/2020 a 05/2021

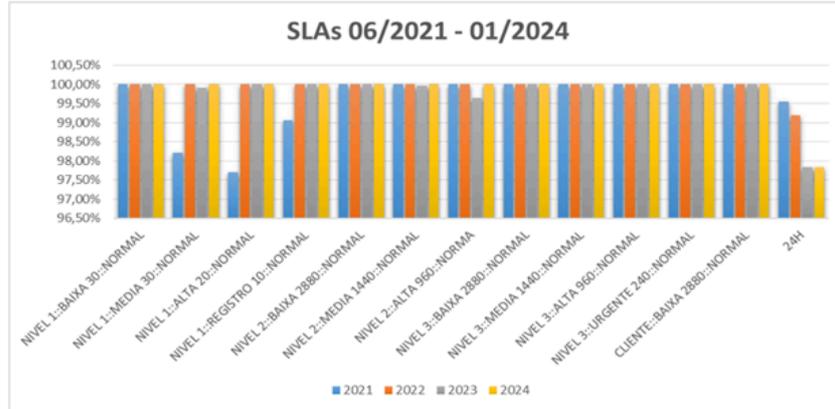
O gráfico e a tabela a seguir apresentam os indicadores de SLAs referentes ao intervalo de junho de 2020 a maio de 2021.



ANS CIT Suporte											
Ano	1º Nível - Baixo - 16 horas	1º Nível - Médio - 12 horas	1º Nível - Alto - 04 horas	2º Nível - Baixo - 16 horas	2º Nível - Médio - 12 horas	2º Nível - Alto - 04 horas	3º Nível - Baixo - 24 horas	3º Nível - Médio - 16 horas	3º Nível - Alto - 08 horas	ANS Tarefa - Baixo - 08 horas	24H
2020	100,00%	100,00%	100,00%	99,15%	97,51%	-	100,00%	99,70%	98,29%	99,86%	99,88%
2021	-	-	-	100,00%	100,00%	-	-	100,00%	95,35%	99,92%	99,99%

4.2. Modelo do TR 06/2021 a 01/2024

O gráfico e a tabela a seguir apresentam os indicadores de SLAs referentes ao intervalo de junho de 2021 a janeiro de 2024.



SLA TR													
Ano	NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL	NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL	NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL	NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL	NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL	NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL	NIVEL 2::ALTA 960::NORMA	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL	NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL	NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL	NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL	CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL	24H
2021	100,00%	98,21%	97,70%	99,07%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,55%
2022	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	99,19%
2023	100,00%	99,90%	100,00%	100,00%	100,00%	99,97%	99,64%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,83%
2024	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	97,83%

5. Análise Mês / Ano

Abordaremos agora os indicadores de cada mês separadamente, por ano de execução.

5.1. 2020

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2020.

5.1.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2020

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre junho e dezembro de 2020.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2020	2316	4009	2675	5	9000
Junho	1080	1094	627	1	2802
Julho	344	948	346	1	1639
Agosto	386	934	305	0	1625
Setembro	139	41	148	0	328
Outubro	111	237	407	1	756
Novembro	146	558	497	1	1202
Dezembro	110	197	345	1	653

5.1.2. SLAS, por meses de 2020

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre junho e dezembro de 2020.



	MÉDIA TOTAL			1º Nível - Baixo - 16 horas			1º Nível - Médio - 12 horas			1º Nível - Alto - 04 horas			2º Nível - Baixo - 16 horas			2º Nível - Médio - 12 horas			2º Nível - Alto - 04 horas		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2020	9016	24	99,73%	136	0	100%	22	0	100%	52	0	100%	117	1	99,15%	201	5	97,51%	0	0	-
Junho	2808	7	99,75%	136	0	100%	7	0	100%	39	0	100%	109	1	99,08%	85	3	96,47%	0	0	-
Julho	1644	1	99,94%	0	0	-	1	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	24	0	100%	0	0	-
Agosto	1625	0	100%	0	0	-	6	0	100%	8	0	100%	2	0	100%	37	0	100%	0	0	-
Setembro	328	0	100%	0	0	-	8	0	100%	3	0	100%	0	0	-	13	0	100%	0	0	-
Outubro	756	2	99,74%	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	1	0	100%	20	0	100%	0	0	-
Novembro	1202	13	98,92%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	16	2	87,50%	0	0	-
Dezembro	653	1	99,85%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	6	0	100%	0	0	-

	3º Nível - Baixo - 24 horas			3º Nível - Médio - 16 horas			3º Nível - Alto - 08 horas			ANS Tarefa - Baixo - 08 horas			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2020	1	0	100%	988	3	99,70%	292	5	98,29%	7207	10	99,86%	99,88%
Junho	0	0	-	573	2	99,65%	86	1	98,84%	1773	0	100%	99,53%
Julho	1	0	100%	242	1	99,59%	47	0	100%	1325	0	100%	100%
Agosto	0	0	-	95	0	100%	65	0	100%	1412	0	100%	100%
Setembro	0	0	-	53	0	100%	25	0	100%	226	0	100%	100%
Outubro	0	0	-	9	0	100%	17	1	94,12%	708	1	99,86%	100%
Novembro	0	0	-	6	0	100%	20	3	85,00%	1158	8	99,31%	99,91%
Dezembro	0	0	-	10	0	100%	32	0	100%	605	1	99,83%	99,69%

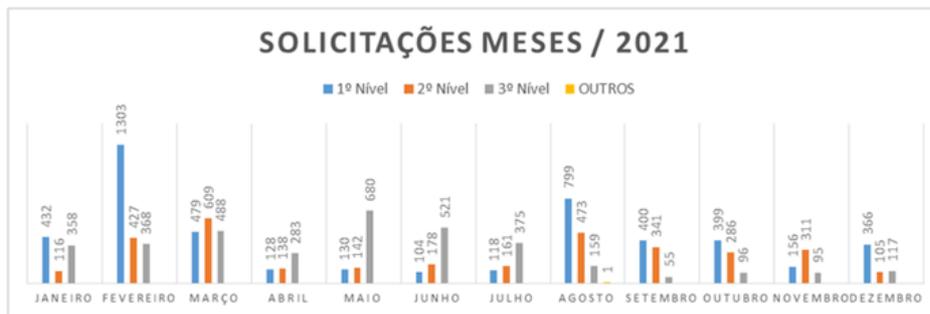
*Onde consta a sigla "T", representa o Total de Solicitações, enquanto onde consta a sigla "V", representa as Solicitações Vencidas, que ultrapassaram o acordo de Nível de Serviços.

5.2. 2021

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2021.

5.2.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2021

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2021.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2021	4814	3287	3595	1	11697
Janeiro	432	116	358	0	906
Fevereiro	1303	427	368	0	2098
Março	479	609	488	0	1576
Abril	128	138	283	0	549
Mai	130	142	680	0	952
Junho	104	178	521	0	803
Julho	118	161	375	0	654
Agosto	799	473	159	1	1432
Setembro	400	341	55	0	796
Outubro	399	286	96	0	781
Novembro	156	311	95	0	562
Dezembro	366	105	117	0	588

5.2.2. SLAS, por meses de 2021

Abordaremos a seguir os indicadores referentes às SLAs de 2021, divididos em duas etapas: Janeiro a Maio de 2021 com o padrão ANS CIT Suporte e Junho a Dezembro de 2021 com o padrão SLAs do TR.

5.2.2.1. ANS CIT Suporte (Janeiro a Maio de 2021)



	MÉDIA TOTAL			1º Nível - Baixo - 16 horas			1º Nível - Médio - 12 horas			1º Nível - Alto - 04 horas			2º Nível - Baixo - 16 horas			2º Nível - Médio - 12 horas			2º Nível - Alto - 04 horas		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2021	6081	7	99,88%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	16	0	100%	0	0	-
Janeiro	906	6	99,34%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-
Fevereiro	2098	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	10	0	100%	0	0	-
Março	1576	1	99,94%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-
Abril	549	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	1	0	100%	0	0	-	0	0	-
Mai	952	0	100%	0	0	-	0	0	-	0	0	-	0	0	-	2	0	100%	0	0	-

	3º Nível - Baixo - 24 horas			3º Nível - Médio - 16 horas			3º Nível - Alto - 08 horas			ANS Tarea - Baixo - 08 horas			24H		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2021	0	0	-	22	0	100%	43	2	95,35%	5999	5	99,92%	99,99%		
Janeiro	0	0	-	11	0	100%	11	2	81,82%	882	4	99,55%	100%		
Fevereiro	0	0	-	5	0	100%	12	0	100%	2071	0	100%	100%		
Março	0	0	-	2	0	100%	6	0	100%	1566	1	99,94%	99,93%		
Abril	0	0	-	2	0	100%	3	0	100%	543	0	100%	100%		
Mai	0	0	-	2	0	100%	11	0	100%	937	0	100%	100%		

5.2.2.2. SLA TR (Junho a Dezembro de 2021)



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDI A 30::NORMA			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDI A 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL				
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V
2021	5616	16	99,72%	28	0	100%	446	8	98,21%	87	2	97,70%	642	6	99,07%	329	0	100%	1520	0	100%	186	0	100%		
Junho	803	4	99,50%	4	0	100%	64	2	96,88%	23	2	91,30%	24	0	100%	58	0	100%	56	0	100%	52	0	100%		
Julho	654	4	99,39%	12	0	100%	84	4	95,24%	11	0	100%	6	0	100%	58	0	100%	70	0	100%	20	0	100%		
Agosto	1432	8	99,44%	4	0	100%	90	2	97,78%	16	0	100%	345	6	98,26%	43	0	100%	561	0	100%	32	0	100%		
Setembro	796	0	100%	0	0	-	84	0	100%	14	0	100%	59	0	100%	50	0	100%	267	0	100%	22	0	100%		
Outubro	781	0	100%	4	0	100%	59	0	100%	7	0	100%	205	0	100%	73	0	100%	135	0	100%	27	0	100%		
Novembro	562	0	100%	1	0	100%	26	0	100%	7	0	100%	3	0	100%	22	0	100%	238	0	100%	13	0	100%		
Dezembro	588	0	100%	3	0	100%	39	0	100%	9	0	100%	0	0	-	25	0	100%	193	0	100%	20	0	100%		

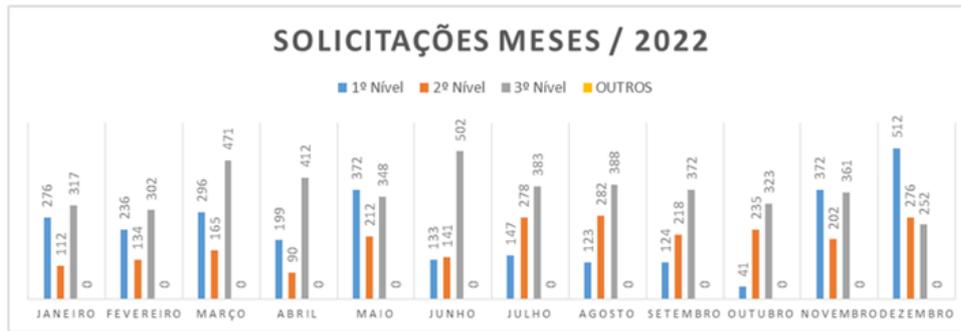
	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDI A 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2021	1489	0	100%	612	0	100%	261	0	100%	1	0	100%	15	0	100%	99,55%
Junho	389	0	100%	74	0	100%	53	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,62%
Julho	231	0	100%	95	0	100%	65	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,84%
Agosto	203	0	100%	95	0	100%	43	0	100%	0	0	-	0	0	-	99,79%
Setembro	171	0	100%	84	0	100%	43	0	100%	1	0	100%	1	0	100%	99,37%
Outubro	149	0	100%	97	0	100%	21	0	100%	0	0	-	4	0	100%	99,48%
Novembro	158	0	100%	73	0	100%	19	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,64%
Dezembro	188	0	100%	94	0	100%	17	0	100%	0	0	-	0	0	-	99,14%

5.3. 2022

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2022.

5.3.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2022

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2022.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2022	2831	2345	4431	0	9607
Janeiro	276	112	317	0	705
Fevereiro	236	134	302	0	672
Março	296	165	471	0	932
Abril	199	90	412	0	701
Mai	372	212	348	0	932
Junho	133	141	502	0	776
Julho	147	278	383	0	808
Agosto	123	282	388	0	793
Setembro	124	218	372	0	714
Outubro	41	235	323	0	599
Novembro	372	202	361	0	935
Dezembro	512	276	252	0	1040

5.3.2. SLAS, por meses de 2022

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre janeiro e dezembro de 2022.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MÉDIA 30::NORMA			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MÉDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL				
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V
2022	9606	0	100%	32	0	100%	670	0	100%	126	0	100%	717	0	100%	1297	0	100%	1457	0	100%	481	0	100%		
Janeiro	705	0	100%	4	0	100%	73	0	100%	6	0	100%	5	0	100%	57	0	100%	88	0	100%	43	0	100%		
Fevereiro	672	0	100%	2	0	100%	42	0	100%	9	0	100%	5	0	100%	46	0	100%	156	0	100%	15	0	100%		
Março	932	0	100%	2	0	100%	121	0	100%	10	0	100%	2	0	100%	66	0	100%	194	0	100%	56	0	100%		
Abril	701	0	100%	3	0	100%	37	0	100%	9	0	100%	0	0	-	44	0	100%	170	0	100%	20	0	100%		
Mai	932	0	100%	3	0	100%	48	0	100%	11	0	100%	1	0	100%	293	0	100%	92	0	100%	22	0	100%		
Junho	776	0	100%	1	0	100%	39	0	100%	7	0	100%	3	0	100%	59	0	100%	104	0	100%	34	0	100%		
Julho	808	0	100%	4	0	100%	71	0	100%	6	0	100%	0	0	-	223	0	100%	91	0	100%	44	0	100%		
Agosto	793	0	100%	6	0	100%	69	0	100%	13	0	100%	0	0	-	176	0	100%	139	0	100%	50	0	100%		
Setembro	713	0	100%	4	0	100%	43	0	100%	15	0	100%	0	0	-	94	0	100%	109	0	100%	34	0	100%		
Outubro	599	0	100%	1	0	100%	48	0	100%	15	0	100%	0	0	-	89	0	100%	70	0	100%	75	0	100%		
Novembro	935	0	100%	2	0	100%	31	0	100%	16	0	100%	281	0	100%	53	0	100%	133	0	100%	45	0	100%		
Dezembro	1040	0	100%	0	0	-	48	0	100%	9	0	100%	420	0	100%	97	0	100%	111	0	100%	43	0	100%		

	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MÉDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	
2022	3051	0	100%	1457	0	100%	331	0	100%	3	0	100%	69	0	100%	99,19%
Janeiro	284	0	100%	85	0	100%	58	0	100%	0	0	-	2	0	100%	99,43%
Fevereiro	195	0	100%	157	0	100%	38	0	100%	0	0	-	7	0	100%	99,55%
Março	319	0	100%	109	0	100%	42	0	100%	1	0	100%	10	0	100%	98,39%
Abril	295	0	100%	78	0	100%	34	0	100%	0	0	-	11	0	100%	98,43%
Mai	319	0	100%	107	0	100%	30	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,67%
Junho	419	0	100%	79	0	100%	23	0	100%	0	0	-	8	0	100%	99,35%
Julho	251	0	100%	91	0	100%	18	0	100%	0	0	-	9	0	100%	99,87%
Agosto	205	0	100%	108	0	100%	22	0	100%	1	0	100%	4	0	100%	98,48%
Setembro	195	0	100%	191	0	100%	22	0	100%	0	0	-	6	0	100%	99,15%
Outubro	125	0	100%	157	0	100%	17	0	100%	0	0	-	2	0	100%	98,83%
Novembro	223	0	100%	136	0	100%	14	0	100%	0	0	-	1	0	100%	99,67%
Dezembro	221	0	100%	74	0	100%	13	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	99,42%

5.4. 2023

Apresentaremos agora os valores e indicadores referentes ao ano de 2023.

5.4.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, por meses de 2023

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores entre janeiro e dezembro de 2023.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2023	2618	5221	6126	1	13966
Janeiro	314	553	324	0	1191
Fevereiro	113	693	456	0	1262
Março	242	471	567	0	1280
Abril	150	266	740	0	1156
Maiο	114	619	555	0	1288
Junho	91	467	580	0	1138
Julho	242	458	468	0	1168
Agosto	390	428	412	0	1230
Setembro	105	405	517	0	1027
Outubro	237	320	335	1	893
Novembro	325	275	540	0	1140
Dezembro	295	266	632	0	1193

5.4.2. SLAS, por meses de 2023

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos entre janeiro e dezembro de 2023.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1:BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1:MEDIA 30::NORMA			NIVEL 1:ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1:REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2:BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2:MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2:ALTA 960::NORMAL		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2023	13971	5	99,96%	29	0	100%	1020	1	99,90%	312	0	100%	82	0	100%	2946	0	100%	3262	1	99,97%	845	3	99,64%
Janeiro	1191	3	99,75%	1	0	100%	241	1	99,59%	42	0	100%	0	0	-	174	0	100%	304	0	100%	44	2	95,45%
Fevereiro	1267	0	100%	0	0	-	56	0	100%	12	0	100%	0	0	-	308	0	100%	480	0	100%	76	0	100%
Março	1280	0	100%	5	0	100%	96	0	100%	15	0	100%	0	0	-	196	0	100%	284	0	100%	125	0	100%
Abril	1156	0	100%	4	0	100%	72	0	100%	18	0	100%	0	0	-	202	0	100%	119	0	100%	42	0	100%
Maiο	1288	2	99,84%	4	0	100%	108	0	100%	50	0	100%	1	0	100%	282	0	100%	265	1	99,62%	114	1	99,12%
Junho	1138	0	100%	4	0	100%	64	0	100%	28	0	100%	0	0	-	295	0	100%	244	0	100%	87	0	100%
Julho	1168	0	100%	0	0	-	39	0	100%	25	0	100%	0	0	-	376	0	100%	248	0	100%	73	0	100%
Agosto	1230	0	100%	1	0	100%	89	0	100%	31	0	100%	0	0	-	234	0	100%	351	0	100%	57	0	100%
Setembro	1027	0	100%	3	0	100%	66	0	100%	30	0	100%	31	0	100%	320	0	100%	174	0	100%	66	0	100%
Outubro	893	0	100%	2	0	100%	74	0	100%	27	0	100%	7	0	100%	125	0	100%	166	0	100%	69	0	100%
Novembro	1140	0	100%	1	0	100%	65	0	100%	23	0	100%	8	0	100%	175	0	100%	365	0	100%	42	0	100%
Dezembro	1193	0	100%	4	0	100%	50	0	100%	11	0	100%	35	0	100%	259	0	100%	262	0	100%	50	0	100%

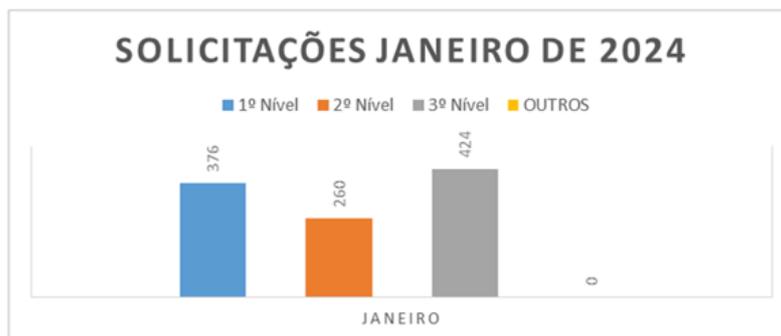
	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2023	3490	0	100%	1348	0	100%	538	0	100%	7	0	100%	92	0	100%	97,83%
Janeiro	310	0	100%	67	0	100%	3	0	100%	0	0	-	5	0	100%	98,15%
Fevereiro	260	0	100%	69	0	100%	6	0	100%	0	0	-	0	0	-	98,42%
Março	352	0	100%	80	0	100%	123	0	100%	1	0	100%	3	0	100%	96,32%
Abril	335	0	100%	288	0	100%	75	0	100%	0	0	-	1	0	100%	97,14%
Mai	271	0	100%	169	0	100%	16	0	100%	1	0	100%	7	0	100%	97,36%
Junho	264	0	100%	90	0	100%	55	0	100%	2	0	100%	5	0	100%	97,71%
Julho	285	0	100%	88	0	100%	29	0	100%	0	0	-	5	0	100%	98,03%
Agosto	339	0	100%	98	0	100%	24	0	100%	1	0	100%	5	0	100%	97,96%
Setembro	226	0	100%	61	0	100%	38	0	100%	1	0	100%	11	0	100%	99,02%
Outubro	250	0	100%	65	0	100%	96	0	100%	1	0	100%	11	0	100%	97,76%
Novembro	274	0	100%	142	0	100%	35	0	100%	0	0	-	10	0	100%	97,36%
Dezembro	324	0	100%	131	0	100%	38	0	100%	0	0	-	29	0	100%	98,74%

5.5. 2024

Apresentaremos os valores e indicadores de janeiro do ano de 2024.

5.5.1. Quantitativo de OSs por Grupo Executor, janeiro de 2024

A seguir, estão registradas todas as solicitações por grupos executores em janeiro de 2024.



DATA	1º Nível	2º Nível	3º Nível	OUTROS	TOTAL
2024	376	260	424	0	1060
Janeiro	376	260	424	0	1060

5.5.2. SLAS, janeiro de 2024

A seguir, estão registrados todos os indicadores de SLAs nos atendimentos em janeiro de 2024.



	MÉDIA TOTAL			NIVEL 1::BAIXA 30::NORMAL			NIVEL 1::MEDIA 30::NORMAL			NIVEL 1::ALTA 20::NORMAL			NIVEL 1::REGISTRO 10::NORMAL			NIVEL 2::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 2::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 2::ALTA 960::NORMAL		
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%
2024	1060	0	100%	3	0	100%	128	0	100%	21	0	100%	3	0	100%	86	0	100%	237	0	100%	44	0	100%
Janeiro	1060	0	100%	3	0	100%	128	0	100%	21	0	100%	3	0	100%	86	0	100%	237	0	100%	44	0	100%

	NIVEL 3::BAIXA 2880::NORMAL			NIVEL 3::MEDIA 1440::NORMAL			NIVEL 3::ALTA 960::NORMAL			NIVEL 3::URGENTE 240::NORMAL			CLIENTE::BAIXA 2880::NORMAL			24H
	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	T	V	%	%
2024	334	0	100%	109	0	100%	85	0	100%	2	0	100%	8	0	100%	97,83%
Janeiro	334	0	100%	109	0	100%	85	0	100%	2	0	100%	8	0	100%	97,83%

6. Conclusão

A análise abrangente do quantitativo de solicitações e dos indicadores de SLA ao longo do contrato, de junho de 2020 a janeiro de 2024, revela uma trajetória de evolução e melhoria contínua nos serviços de suporte. Vamos destacar os principais insights obtidos:

6.1. Quantitativo de Solicitações:

- No ano de 2020, registramos um total de 9.000 solicitações, servindo como a base de referência para as análises comparativas subsequentes.
- Em 2021, observamos um aumento significativo para 11.697 solicitações, representando um aumento de 29,97% em relação ao ano anterior.
- O ano de 2022 apresentou 9.607 solicitações, evidenciando uma estabilização em comparação com 2021, com um aumento modesto de 6,74%.
- Já em 2023, o número total de solicitações atingiu 13.966, indicando um crescimento expressivo de 55,18%.
- A análise parcial de janeiro de 2024, multiplicada por 12 para simular uma projeção anual, aponta para 1.059 solicitações, representando um aumento significativo de 41,20%.
- O total acumulado para o período do contrato é de 45.329 solicitações, destacando uma demanda crescente pelos serviços de suporte ao longo dos anos.

6.2. Indicadores de SLA:

6.2.1. ANS CIT Suporte (Junho/2020 a Maio/2021):

- Os indicadores de SLA apresentaram alta conformidade durante esse período, com percentuais notáveis de atendimento aos níveis de serviço estabelecidos.

6.2.2. SLA TR (2021 a 2024):

- Observamos níveis de conformidade elevados, indicando uma consistente aderência aos compromissos de tempo estabelecidos para os diversos níveis de suporte.
- Destaque para a categoria CLIENTE::BAIXA, que manteve alta conformidade ao longo dos anos, indicando um sólido desempenho na resolução de solicitações prioritárias para os clientes.
- O ano de 2023 apresentou desafios específicos, com alguns indicadores ligeiramente abaixo dos 100%, mas ainda mantendo níveis satisfatórios.
- A projeção para janeiro de 2024 indica uma continuidade na manutenção dos altos padrões de conformidade, apesar do aumento na demanda.

6.3. Considerações Finais:

Diante desses resultados, recomenda-se uma atenção especial aos grupos executores e categorias de solicitações que apresentaram maior crescimento. Além disso, é importante destacar que, em 2023, a SEDET passou por uma reestruturação significativa com a fusão da antiga SETRAB e da antiga SDE, resultando em um aumento expressivo no volume de solicitações.

Destacamos que a estimativa de cálculo foi dimensionada com base no crescimento de sistemas e ativos de TIC a serem monitorados, bem como no crescimento de chamados oriundos de demandas dos novos Servidores e Colaboradores.

Relação entre a demanda prevista e a contratada

A partir dos objetivos elencados no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI, bem como na experiência vivenciada pela Diretoria Tecnologia da Informação em relação a desproporção entre a quantidade de servidores do quadro efetivo lotados na DTI, frente ao volume de requisições de serviços de infraestrutura de TIC, esta equipe de planejamento da contratação estabeleceu uma relação entre a demanda prevista de serviços e o conjunto de serviços em menor grau de granularidade (em nível macro), e a partir de tal associação determinou os perfis de qualificação técnica dos profissionais da contratada.

O cenário anterior reflete a realidade atual, mas não é suficiente para atendimento de uma possível demanda crescente, ainda mais em tempos de pós-pandemia, onde a tecnologia está inserida mais do que nunca tanto na vida do cidadão quanto dos servidores de todas as áreas da Secretaria.

O teletrabalho tem aumentado significativamente o volume de acionamentos e demandas, o que pode significar uma elevação no número de atendimentos, obrigando que a área de TI esteja preparada em quantidade e qualidade suficientes para essa nova realidade.

Assim, tem-se que, baseado nessa evolução histórica e consubstanciado nos tempos atuais, torna-se necessário prover a SEDET com uma equipe especializada e suficiente para comportar todo o volume de atendimentos que se espera.

Além disso, surgiu a necessidade de melhorar e ampliar os canais de atendimento, possibilitando o acionamento e a resolução de demandas mais adequadas às necessidades da SEDET.

Justificativa para o quantitativo necessário

O quantitativo a ser contratado foi calculado de acordo com a estimativa de necessidade, considerando o registro histórico de execução nos últimos anos do Contrato de Prestação de Serviços nº 041056/2020 - SETRAB, com uma porcentagem de aumento de 41,20% (quarenta e um vírgula vinte por cento):

6.1. Quantitativo de Solicitações:

- No ano de 2020, registramos um total de 9.000 solicitações, servindo como a base de referência para as análises comparativas subsequentes.
- Em 2021, observamos um aumento significativo para 11.697 solicitações, representando um aumento de 29,97% em relação ao ano anterior.
- O ano de 2022 apresentou 9.607 solicitações, evidenciando uma estabilização em comparação com 2021, com um aumento modesto de 6,74%.
- Já em 2023, o número total de solicitações atingiu 13.966, indicando um crescimento expressivo de 55,18%.
- A análise parcial de janeiro de 2024, multiplicada por 12 para simular uma projeção anual, aponta para 1.059 solicitações, representando um aumento significativo de 41,20%.
- O total acumulado para o período do contrato é de 45.329 solicitações, destacando uma demanda crescente pelos serviços de suporte ao longo dos anos.

Porém não foi somente a volumetria dos serviços que serviram de parâmetro, também a quantidade de analistas que interagiram com as demandas durante a execução do contrato anterior.

A justificativa para esse quantitativo, inclusive com adição de 01 perfil de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior, 02 perfil de Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno e o Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação), é que houve um aumento significativo de chamados e aumento no monitoramento e manutenção de hardware e softwares. Para atender todas estas demandas, foi preciso elevar ainda mais a qualidade dos serviços prestados. Os usuários dependem de tais serviços para terem as suas necessidades atendidas, o que torna ainda mais necessário prover a SEDET com uma equipe técnica de suporte suficiente, frente ao cenário atual.

Importante ressaltar que o Serviço de automação são atividades novas que vão agregar qualidade e eficiência nos serviços prestados.

Os tempos atuais tem tornado qualquer estimativa, algo imprevisível. Desta forma, a equipe de planejamento da contratação buscou avaliar todos os cenários possíveis que permitissem apresentar uma aferição o mais próximo da realidade.

A base histórica serviu de norte para a elaboração da estimativa. A adequação do quantitativo tem como objetivo atender possíveis imprevisibilidades no decorrer da execução. Por se tratar de um contrato cuja execução é sob demanda, somente haverá acionamento caso exista uma necessidade prévia. Assim, temos que não existe risco em prosseguir com a proposta de quantitativo.

Demandas dos Potenciais Gestores

A demanda existente para a eventual contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET, encontra embasamento na necessidade de assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia, tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024; bem como o crescimento exponencial da SEDET.

Neste sentido, a Subsecretaria de Administração Geral – SUAG, criou uma comissão para elaboração de Termo de Referência de pretensa contratação de empresa de Help Desk (121156810), publicação da Ordem de Serviço (122650431).

A seguir, excerto da justificativa constante do Despacho - SEDET/SUAG (id. 121156810), de responsabilidade da Subsecretaria de Administração Geral – SUAG:
Assunto: Comissão para elaboração de Termo de Referência de pretensa contratação de empresa de Help Desk.

ORDEM DE SERVIÇO Nº 91, DE 30 DE AGOSTO DE 2023
 A SUBSECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO GERAL, DA SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TRABALHO E RENDA DO DISTRITO FEDERAL - SEDET, no uso de suas atribuições regimentais e competências, que lhe são conferidas pela Portaria nº 107, de 10 de agosto de 2023, em consonância ao que dispõe o Art. 10, inciso III, a.

CONSIDERANDO a junção das Secretarias de Trabalho - SETRAB e Secretaria de Desenvolvimento Econômico - SDE, conforme Decreto Nº 44.100/2023. Assim como, a agregação das competências de desenvolvimento do Entorno e da Junta Comercial do Distrito Federal;

CONSIDERANDO a demanda de microinformática, presencial ou remota, a ampliação dos atendimentos em serviços de manutenção, o suporte técnico em redes de computadores e gestão da Tecnologia da Informação (TI);

e

CONSIDERANDO a necessidade de termos resultados e a capacidade de promover manutenção corretiva, preventiva e evolutiva dos sistemas de informação em uso, com máxima celeridade, o que agregará maior valor aos resultados almejados pelos gestores da SEDET.

Art. 1º Constituo Grupo de Trabalho para a elaboração de Termo de Referência visando a pretensa contratação de empresa em prestação de serviço de tecnologia da informação (SERVICE DESK).

Art. 2º A Comissão será composta pelos seguintes servidores: MANOEL CARDOSO DE MOURA, Matrícula: 0282337-3, ELTON TAVARES DE OLIVEIRA, Matrícula: 0276833-X, e ELEUSINA DE JESUS DOMINGUES, Matrícula: 0281351-3.

Art. 3º A contar da data da publicação da presente Ordem de Serviço, o Grupo de Trabalho deverá no prazo de 30(trinta) dias, apresentar o Termo de Referência, Documento de Oficialização de Demanda, Estudo Técnico Preliminar e Mapa de Risco.

Art. 4º Esta Ordem de Serviço entra em vigor na data de sua publicação.

A contratação em tela visa assegurar a continuidade dos serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação de acordo com os níveis de serviços definidos pela Área de Tecnologia.

4 – LEVANTAMENTO DAS ALTERNATIVAS (CENÁRIOS POSSÍVEIS)

Cenário 1	
Entidade	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal.
Descrição	Eventual contratação de empresa especializada no apoio, suporte e consultoria à infraestrutura de TIC com atendimento (Service Desk) em 1º Nível, 2º Nível, e 3º Nível aos usuários, monitoramento, com suporte de inteligência artificial, sustentação de infraestrutura, gestão de ativos e serviços especializados sob demanda de projetos de infraestrutura da SEDET.
Análise da Solução	A SEDET possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, divididos em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede utilizados como concentradores dos serviços corporativos. A integração desse conjunto dos Componentes de Infraestrutura de TI permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição. Muitas operações fundamentais para funcionamento institucional da SEDET estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o seu desempenho institucional. A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos SEDET, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional. Por meio dessa contratação, busca-se promover um perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e seus serviços. Esse processo de terceirização de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada. Portanto, são de suma importância a melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade depende da própria agilidade e estratégia institucional. As estimativas de esforço utilizadas basearam-se em série histórica da SEDET e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual. Em suma, pretende-se aumentar a eficiência geral da infraestrutura de TI da SEDET com o aprimoramento do processo de resposta a incidentes e com o fornecimento tempestivo de recursos computacionais bem dimensionados, o que reduzirá a pressão para aquisição de novos recursos e aumentará a eficiência do parque instalado. Por fim, execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados e considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções, Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, art. 2º "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos". Neste modelo, caso a contratada não atinja os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.

Custo Total de Propriedade: Análise para o "Cenário 1"

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor do Serviço - Mapa Comparativo de Preços - SEDET/SUAG/ULIC/ASPEM (137114793)

Item	Categoria de Serviço		Quantidade (B) (RS)	Custo unitário mensal do Perfil (RS)	Custo total mensal por Perfil (RS)
	Perfil				
Grupo 1	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Junior	2	RS 3.380,50	RS 6.761,00
	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno	3	RS 4.000,00	RS 12.000,00
	3	Administrador de sistemas operacionais – Sênior	1	RS 8.368,94	RS 8.368,94
	4	Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior	1	RS 13.385,47	RS 13.385,47
	5	Administrador em segurança da informação – Sênior	1	RS 18.156,62	RS 18.156,62
	6	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)	1	RS 16.871,50	RS 16.871,50
	7	Serviço de Automação Tecnológica	24h x 7d x 365	RS 737,18	RS 22.115,40
	8	Serviço de NOC	24h x 7d x 366	RS 681,67	RS 20.450,10
	9	Serviço de SOC	24h x 7d x 367	RS 762,08	RS 22.862,40
Quantitativo Total Equipe:			8	Custo Total mensal (F)	RS 140.971,43
Custo Total Anual					RS 1.691.657,16

Cenário 2	
Entidade	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET
Descrição	Execução dos serviços pela equipe técnica da SEDET de Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (1º e 2º Nível), Suporte Técnico Especializado Remoto ou Presencial (3º Nível), Suporte Técnico especializado no monitoramento dos ativos de TI e apoio na implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com as melhores práticas recomendadas pela biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library.
Fornecedor	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET
Análise da Solução	Execução dos serviços pela equipe técnica da SEDET de Suporte Técnico Operacional Remoto ou Presencial (1º e 2º Nível), Suporte Técnico Especializado Remoto ou Presencial (3º Nível), Suporte Técnico especializado no monitoramento dos ativos de TI e apoio na implantação dos processos de gerenciamento de serviços de TI em conformidade com as melhores práticas recomendadas pela biblioteca ITIL - Information Technology Infrastructure Library; entretanto, esta solução é considerada inviável em função do quadro reduzido de servidores e da impossibilidade de alocação de quadros próprios de profissionais de TI da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET em atividades de execução. Com o agravante de existirem fortes restrições à variação eventual desse quadro, motivada por demandas extraordinárias.

Custo Total de Propriedade: Análise para o "Cenário 2"

Em análise do Custo Total de Propriedade do Cenário 2, tem-se um cenário inviável tendo em vista que a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC suficiente para a execução dos serviços propostos.

Cenário 3	
Entidade	Empresa IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA - Contrato de Prestação de Serviços nº 041056/2020 - SETRAB
Descrição	Serviços técnicos especializados no planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários, de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e unidades externas. Todos os serviços serão atendidos por meio de uma Central de Suporte de forma a gerenciar os serviços de Nível 1, 2 e 3.
Fornecedor	Empresa IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA - Contrato de Prestação de Serviços nº 041056/2020 - SETRAB
Análise da Solução	Tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024.

Custo Total de Propriedade: Análise para o "Cenário 3"

Em análise do Custo Total de Propriedade do Cenário 3, tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024, tem-se um cenário inviável tendo em vista que a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC suficiente para a execução dos serviços propostos, caso ocorra descontinuidade da prestação dos serviços.

Comparação de requisitos entre as Soluções identificadas

Requisito	Id da Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	Solução Id 1			
	Solução Id 2	X		
	Solução Id 3			
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução Id 1			
	Solução Id 2		X	
	Solução Id 3			
A Solução é um software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução Id 1			
	Solução Id 2		X	
	Solução Id 3			
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG, ePWG?	Solução Id 1			
	Solução Id 2		X	
	Solução Id 3			
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução Id 1			
	Solução Id 2		X	
	Solução Id 3			
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução Id 1			
	Solução Id 2		X	
	Solução Id 3			

5 – COMPARATIVO DE CUSTOS DE PROPRIEDADE

Cenário/Estimativa anual (RS)	
1.	RS 1.691.657,16 (um milhão, seiscentos e noventa e um mil seiscentos e cinquenta e sete reais e dezesseis centavos)
2.	Não se aplica.
3.	RS 1.192.687,11 (um milhão, cento e noventa e dois mil seiscentos e oitenta e sete reais e onze centavos)

Análise dos Custos Totais de Propriedade (Cenários)

Solução	Valor (RS)	Análise
Solução 1	R\$ 1.691.657,16 (um milhão, seiscentos e noventa e um mil seiscentos e cinquenta e sete reais e dezesseis centavos)	Execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados e considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções. Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, art. 2º "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos". Neste modelo, caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.
Solução 2	Valor (RS)	Análise
	Não se aplica	Em análise do Custo Total de Propriedade do Cenário 2, tem-se um cenário inviável tendo em vista que a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC suficiente para a execução dos serviços propostos.
Solução 3	Valor (RS)	Análise
	R\$ 1.192.687,11 (um milhão, cento e noventa e dois mil seiscentos e oitenta e sete reais e onze centavos)	Em análise do Custo Total de Propriedade do Cenário 3, tendo em vista a proximidade do fim da vigência do contrato nº 041.056/2020, o qual encerra em junho de 2024, tem-se um cenário inviável tendo em vista que a SEDET não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC suficiente para a execução dos serviços propostos, caso ocorra descontinuidade da prestação dos serviços.

6 – JUSTIFICATIVA DO CENÁRIO ESCOLHIDO

Cenário	Solução	Descrição
	1	<p>A contratação por meio da Solução 1 é aquela que se mostra mais vantajosa para a Administração Pública, pois fornece uma adequação aos conceitos e expectativas de economicidade, baseado em efetiva produtividade combinada com a disponibilidade dos recursos técnicos necessários para atender às demandas, distribuídas de acordo com a complexidade de cada atividade de uma tarefa.</p> <p>A SEDET possui atualmente um parque computacional diversificado de equipamentos de informática, divididos em estações de trabalho, notebooks e servidores de rede utilizados como concentradores dos serviços corporativos. A integração desse conjunto dos Componentes de Infraestrutura de TI permite a obtenção dos diversos serviços que interligam a comunicação e subsidiam os trabalhos dos usuários da Instituição.</p> <p>Muitas operações fundamentais para funcionamento institucional da SEDET estão fortemente relacionadas e dependentes dos serviços disponíveis em sua rede de computadores, de maneira que a indisponibilidade desses serviços produzirá impacto direto sobre o desempenho institucional.</p> <p>A diversidade de produtos, funcionando de maneira integrada e interagindo com soluções providas por outros fabricantes de software, conferem alta complexidade ao ambiente, o que requer da equipe técnica um grande esforço no sentido de torná-lo íntegro e, tanto quanto possível, disponível para os usuários internos e externos SEDET, cujos trabalhos dependem do pleno funcionamento deste ambiente computacional.</p> <p>Por meio dessa contratação, busca-se promover um perfil de suporte e manutenção, com implementação de tecnologias de informática e da garantia de sustentação dessa infraestrutura e seus serviços.</p> <p>Esse processo de terceirização de atividades operacionais, técnicas e/ou especializadas vem se tornando cada vez mais intenso nas organizações, sejam elas de natureza pública ou privada. Portanto, são de suma importância a melhoria da qualidade e do uso de recursos computacionais, cuja disponibilidade depende da própria agilidade e estratégia institucional.</p> <p>As estimativas de esforço utilizadas basearam-se em série histórica da SEDET e na necessidade de implementações para atendimento às projeções estratégicas da gestão atual.</p> <p>Em suma, pretende-se aumentar a eficiência geral da infraestrutura de TI da SEDET com o aprimoramento do processo de resposta a incidentes e com o fornecimento tempestivo de recursos computacionais bem dimensionados, o que reduzirá a pressão para aquisição de novos recursos e aumentará a eficiência do parque instalado.</p> <p>Por fim, execução indireta presenciais e não presenciais na modalidade de remuneração por parcela mensal fixa atrelada a atendimento de Níveis Mínimos de Serviços – NMS a serem executados e considerando os aspectos técnicos e análise comparativa das soluções, Portaria SGD/ME nº 6.432/2021, art. 2º "A contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos".</p> <p>Neste modelo, caso a contratada não atingir os NMS, haverá incidência de reduções e descontos no caso e descumprimento dos mesmos.</p>

Alinhamento em Relação às Necessidades de Negócio e Macro Requisitos Tecnológicos

Benefícios a serem alcançados	
a)	Alta disponibilidade dos ativos de hardware e software
b)	Utilização das melhores práticas, capacidade técnica, materiais, equipamentos, recursos humanos e supervisão técnica e administrativa, para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às especificações contidas no Contrato, Edital e seus Anexos
c)	Prover e manter, em funcionamento ininterrupto, todo o aparato tecnológico para viabilizar acessibilidade a rede de informações e comunicações de dados do CONTRATANTE
d)	Apoio no processo de tomada de decisão nas ações relativas a investimentos tecnológicos da Instituição.
e)	<p>Obter prestação de serviço especializado manutenção e sustentação de infraestrutura de T.I.C., a um valor viável para a administração, para manutenções:</p> <ul style="list-style-type: none"> Preventiva, que inclui uma série de procedimentos destinados a prevenir indisponibilidades e/ou falhas dos componentes da Solução; Corretiva, envolve uma série de procedimentos destinados a manter os ativos do parque tecnológico em seu pleno estado de funcionamento, removendo definitivamente os defeitos apresentados; Evolutiva, visando o fornecimento de novas versões e/ou releases corretivas e/ou evolutivas de softwares lançadas durante a vigência do Contrato, mesmo em caso de mudança de designação do nome do software. A cada nova liberação de versão e release, a empresa especializada deverá apresentar as atualizações, inclusive de manuais e demais documentos técnicos, bem como nota informativa das novas funcionalidades implementadas, se porventura existirem. Inclui também, implementações de novas funcionalidades relativas aos equipamentos

7 – NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE INTERNO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

1.	Não existem necessidades de adequação do ambiente para execução contratual, tendo em vista que já está implementada atualmente na Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET, a prestação desse tipo de serviço.
----	---

8 – RECURSOS NECESSÁRIOS A IMPLANTAÇÃO E A MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO	
Gestor do Contrato	
Formação	Gestor do Contrato
Atribuições	Gerenciar o contrato; Zelar pelo pleno cumprimento das cláusulas e condições previstas no Termo de Referência; Receber e repassar para a CONTRATADA todas as ocorrências de desconformidade levantadas.
Fiscal Técnico do Contrato	
Formação	Fiscal Técnico do Contrato
Atribuições	Fiscalizar as características técnicas do contrato.
Fiscal Administrativo do Contrato	
Formação	Fiscal Administrativo do Contrato
Atribuições	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
Fiscal Requisitante do Contrato	
Formação	Fiscal Requisitante do Contrato
Atribuições	Fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

9 – ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO EM CASO DE INTERRUPTÃO CONTRATUAL

<ul style="list-style-type: none"> A continuidade, em caso de distrato por parte da CONTRATADA, se dará com a realização de um novo processo licitatório para contratação do objeto, sem prejuízo de aplicação das penalidades cabíveis. Em caso de descumprimento na prestação dos serviços inclusos nessa contratação, deverão ser aplicadas as penalidades de multas, previamente previstas em contrato pela Equipe de Planejamento da Contratação. Destaca-se, também, que será elaborada uma Análise de Riscos referente a esta contratação e que todos os riscos identificados que podem, de alguma forma, prejudicar a continuidade contratual serão mapeados.
--

10 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

<p>A Equipe de Planejamento da Contratação, devidamente nomeada pela Autoridade Competente, optou pela SOLUÇÃO Id 1.</p> <p>Diante de todo o exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação declara a VIABILIDADE da contratação da solução demandada.</p> <p>Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual foi recepcionada pelo Decreto Distrital nº 45.011/23, o presente documento segue assinado pelos Integrantes Requisite e Técnico da Equipe de Planejamento da Contratação, designada pela ORDEM DE SERVIÇO Nº 91, DE 30 DE AGOSTO DE 2023 (122650431).</p> <p>Por fim, propomos o encaminhamento do presente estudo técnico, para análise e considerações da autoridade competente.</p>
--

11 – ASSINATURAS (ARTIGO 12, PARÁGRAFOS 1º E 2º DA IN 94/22)

Integrante Técnico	
Nome: MANOEL CARDOSO DE MOURA	Matrícula: 0282337-3
O presente planejamento foi elaborado em harmonia com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 23 de dezembro de 2022, a qual foi recepcionada pelo Decreto Distrital nº 45.011/23, bem como em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento das necessidades e objeto da aquisição. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.	
Integrante Técnico	
Integrante Requisitante	
Nome: ANTONIO FERNANDO DA SILVA	Matrícula: 0284495-8
O presente planejamento está em conformidade com os requisitos administrativos necessários ao cumprimento do objeto. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.	
Integrante Requisitante	

Autoridade Competente	
Nome: HILDA MARIA NETO GONÇALVES DA SILVA	Matrícula: 0278788-1
O presente planejamento está de acordo com as necessidades técnicas, operacionais e estratégicas do órgão, mesmo que os integrantes técnico e/ou requisitante tenham se pronunciado pela inviabilidade da contratação. No mais, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área responsável priorizará o fornecimento de todos os elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que recomendamos a aquisição proposta.	
Autoridade Competente	

ANEXO A - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DA SOLUÇÃO

DESCRIÇÃO DETALHADA DAS ATIVIDADES DE CADA ESPECIALIDADE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC Área especializada - suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior (nível 1)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 1), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Junior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Estar cursando graduação em nível superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área.
Experiência profissional	<p>Mínimo de 1 (um) ano de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atendimento aos usuários de tecnologia da informação; Conhecimento em configuração e instalação de hardware, softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório. Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Windows 7 (ou superior) e Suite de Aplicativos Microsoft office. Atividades de instalação, atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux.
Certificações	Não é necessário
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> Orientação para configuração de acesso rede corporativa wireless para reuniões; Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de e mail e intranet.
Central de serviço	<ul style="list-style-type: none"> Execução da abertura, agrupamento em categoria e direcionamento de chamados a outros times quando não for do primeiro nível através do sistema de Retorno das chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato; Esclarecimento, informação e orientação dos técnicos de segundo nível, resoluções de problemas; Geração de relatórios semanais dos atendimentos realizados e seu encaminhamento a equipe de fiscalização do contrato; Realização de pesquisas mensal junto aos usuários de serviços para aferição o índice de satisfação em relação aos serviços; Auxílio técnico 2º nível com chamados de maior prioridade caso ocorra sobrecarga de demanda de chamados; Acesso remoto as estações de trabalho dos usuários para resolver chamados; Atualização das informações cadastrais dos usuários no sistema da central de serviços técnicos, quando detectada a necessidade; Análise e registro das soluções de ocorrências mantendo um histórico; Verificação junto aos usuários o pleno atendimento de suas demandas para o fechamento dos chamados; Auxílio dos usuários nas funcionalidades básicas dos softwares de plataforma básica; Deteccção de ocorrências de falha na utilização dos aplicativos de escritório (mensagens de erro); Recebimento, registro e encaminhamento das sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos sistemas aplicativos; Esclarecimento das dúvidas e fornecimento de orientação e suporte 1º nível aos usuários em relação ao uso de aplicativos e sistemas corporativos de informação.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; Configuração de acesso a rede wireless para celulares; Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de trabalho e Notebook/Tablet	<ul style="list-style-type: none"> Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório; Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pela SEDET; Instalação, configuração e remoção softwares corporativos; Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários da SEDET; Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares.
Orientação aos usuários	<ul style="list-style-type: none"> Na utilização de aplicativos de escritório; Para impressão de arquivos; Para realização de backups; Sobre a utilização de pendrivers e outros dispositivos; Para utilização de recursos do sistema operacional e aplicativos de escritório; Aos visitantes quanto ao acesso a rede wireless; Aos usuários quanto ao acesso a rede wireless; Para abertura dos chamados no sistema de gestão de demandas; Aos usuários sobre a impressão; Sobre utilização dos sistemas internos.
Quanto aos Fornecedores	<ul style="list-style-type: none"> Abertura e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e softwares.
Serviços de TIC	<ul style="list-style-type: none"> Registro no sistema de gestão de demandas todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes. Acompanhamento da situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário. Fechamento dos incidentes no sistema de gestão de demandas, quando o atendimento for concluído; Manutenção da base de Respostas a Perguntas Frequentes (FAQ Frequently Asked Questions) para consulta e autoatendimento dos usuários; Execução de outras atividades típicas de Central de Serviços.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; Auxílio aos usuários nas funcionalidades da telefonia; Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento; Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio.

Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Cadastro/Atualização dos dados cadastrais dos usuários; • Atendimento aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela SEDET; • Realização dos contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado; • Informar o estado dos serviços, incidentes e sobre o andamento de suas solicitações aos usuários; • Retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido; • Dar suporte às mudanças e informar aos usuários sobre o agendamento de mudanças; • Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos; • Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento do chamado; • Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC; • Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte à rede sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos; • Realização de pesquisa de satisfação com os usuários Registro de sugestões de usuários; • Contribuição para a identificação de necessidades de treinamento dos usuários de serviços.
-----------------	---

Área especializada - suporte ao usuário de tecnologia da informação – Pleno (nível 2)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento de centrais de atendimento de TIC (nível 2), orientando-os na utilização de hardwares e softwares. Monitoramento de aplicações, recursos de rede, banco de dados, servidores entre outros componentes de serviço de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação - Pleno
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 2 (dois) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividades de manutenção de hardware de microcomputadores; • Ambiente de estação de trabalho com Sistema Operacional Microsoft Office 2010 ou superior; • Atividades de instalação, Atualização, remoção e configuração de softwares e aplicativos em estação de trabalho; • Atendimento aos usuários de TI. Conhecimento básico em redes computacionais e sistemas windows e linux. na área de atendimento de suporte técnico em tecnologia da informação.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • Microsoft Certified Solutions Associate on Windows 10 (MCSA Win10), exames MD 100 e MD 101.
Acesso à internet	<ul style="list-style-type: none"> • Criação de senha para acesso em rede wireless; • Orientação para configuração de acesso à rede corporativa wireless para reuniões; • Execução do script de configurações adicionais nos browsers de acesso à internet; • Apoio aos usuários na utilização de aplicativos ("browsers") para acesso à internet, gerenciadores de email e intranet; • Verificação e ajuste das configurações para acesso à Internet; • Configuração do navegador e página inicial; • Configuração do proxy em navegador; • Instalação e remoção do navegador; • Instalação e configuração de certificados digitais para acesso a páginas na internet.
Dispositivos móveis	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração de nova senha para celulares mediante troca de senha de rede; • Configuração de acesso a rede wireless para celulares; • Configuração de acesso a e-mail corporativo.
Estações de trabalho e Notebook/Tablet	<ul style="list-style-type: none"> • Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para estações de Detecção e remoção de ameaças em estações de trabalho e notebooks; • Recuperação de informações escondidas por malware após a remoção do programa malicioso; • Configuração de perfil de usuário na estação de trabalho (e-mail, impressoras e senha); • Construção, manutenção e aplicação de imagens para estações de trabalho para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las qua Configuração do IP em microcomputador; • Realizar a configuração e formatação de microcomputadores e notebooks; • Encaminhamento dos incidentes registrados para a equipe responsável para tratamento caso não seja do segundo nível; • Reporte das ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e de segurança da informação; • Atendimento dos chamados relativos a ferramentas de escritório, relacionados à criação e modificação de scripts, macros, tabelas dinâmicas; • Apoio na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou devolvidos pela SEDET; • Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software; • Formatação de estação de trabalho, quando autorizado pela SEDET; • Inclusão ou remoção de estação de trabalho ao domínio; • Remanejamento de computadores entre áreas/departamentos sempre com autorização do Serviço de Patrimônio; • Instalação, configuração e remoção de softwares corporativos; • Atualização dos sistemas corporativos, sistemas operacionais e aplicativos de escritórios; • Análise e correção de erros na utilização dos aplicativos de escritório; • Substituição e configuração de componentes de hardware dos equipamentos; • Instalação e configuração dos softwares, hardwares e periféricos utilizados nas estações de trabalho dos usuários da SEDET; • Inventariar, controlar, movimentar, instalar, remanejar e remover os equipamentos de informática como hardware e softwares; • Geração de imagens (backup) dos discos rígidos que contém a configuração, sistema operacional e aplicativos homologados pela SEDET relativos aos modelos existentes; Garantir a padronização e a aplicação das regras de conformidade definidas para estações de trabalho; • Eliminação das falhas em equipamentos de TIC.
Periféricos	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração de drivers de periféricos; • Resolução de falhas de comunicação de periféricos; • Substituição de consumíveis de periféricos.
Redes de Dados	<ul style="list-style-type: none"> • Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks; • Manutenção de cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para o manuseio; • Correção de falha de comunicação entre os pontos de rede, switches e patch panel; • Ativação, teste e desativação de pontos de rede, equipamentos e instalações em geral.berturn e acompanhamento de chamados de garantia junto ao fornecedor de equipamentos e softwares.
Telefonia	<ul style="list-style-type: none"> • Orientação sobre utilização de aparelhos para usuários; • Auxílio os usuários nas funcionalidades da telefonia; • Solicitação junto a Unidade de Patrimônio o remanejamento do equipamento Auxílio em configurações de aparelhos discagem abreviada, toques e bloqueio;

	<ul style="list-style-type: none"> • Instalação e configuração de equipamentos.
Usuários	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela CGTI (usuários VIPs), e também dos incidente de impacto e urgência; • Orientação dos usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do órgão, envolvendo hardware e software; • Contato com o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação; • Oferecimento das orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informação; • Orientação aos usuários quanto aos produtos e serviços de TIC providos pela SEDET; • Caso seja possível e com a autorização e monitoramento do usuário, acessar remotamente o ambiente do usuário tentando resolver o incidente ou a solicitação; • Sempre que detectada a necessidade de acionamento de assistência técnica para computadores em garantia, orientar e auxiliar o usuário quanto à realização de assistência técnica do fornecedor; • Assistir o usuário quando houver necessidade de instalação, alteração ou remoção de equipamentos ou softwares no seu ambiente de trabalho.
Central de Serviço	<ul style="list-style-type: none"> • Repassar informação sobre chamados e soluções adotadas para técnico de suporte de primeiro nível; • Reportar as ocorrências nos serviços de TIC às equipes de suporte a rede e/ou outros serviços de suporte; • Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências; • Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores; • Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro nível, quando necessário; • Acionar a Central de Serviços para solicitar o acionamento da assistência técnica para manutenção em equipamentos cobertos por contrato de garantia; • Acompanhamento de empresas de manutenção com fornecedores externos de equipamentos; • Elaboração, manutenção e disponibilização da documentação relacionada com os procedimentos e fluxos operacionais para o ambiente de TIC da SEDET; • Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários; • Caso não seja possível resolver o incidente ou solicitação em seu nível, identificar quem pode solucionar e escalar o incidente ou solicitação; • Implementar solução de contorno para atenuar as repercussões do incidente até sua solução definitiva; • Registrar no sistema de gestão de demandas detalhes dos tratamentos dados aos incidentes de forma a manter um histórico que possa ser útil a outro nível; • Receber o escalonamento do tratamento do incidente ou solicitação no sistema de gestão de demandas; • Ler o histórico de tratamento, diagnosticando o incidente; • Fazer as intervenções que competir a seu nível de conhecimento de forma a resolver o incidente ou solicitação; • Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitar; • Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento; • Manter-se atualizado nas ferramentas que dispõe para o atendimento; • Auxiliar o usuário na utilização de aplicativos padronizados pela SEDET; • Identificar problemas em equipamentos e aplicativos, informando a SEDET a necessidade de aquisições para a solução do incidente ou atendimento da solicitação; • Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pela SEDET; • Reportar as ocorrências à supervisão do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas em microcomputadores e periféricos; Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente; • Acionar e orientar a Central de Serviços para abertura de suporte técnico junto aos fornecedores de suporte e assistência técnica, quando necessário; • Escalar chamados para a equipe especializada de apoio à governança, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção; • Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento; • Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento responsável.

SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS DE OPERAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TIC
Área especializada - Administrador de sistemas operacionais – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela camada de virtualização e orquestração de sistema operacionais de servidores de dados.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Administrador de sistemas operacionais - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação.
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atividades relacionadas a administração, sustentação, implementação e manutenção de serviços corporativos de rede.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V3 Foundation ou superior; • Certificação MCSA: Windows server 2012 e superiores.
Sistemas Operacionais e servidores de manutenção	<ul style="list-style-type: none"> • Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local; • Instalar, configurar, atualizar e gerenciar a solução monitoramento de servidores e serviços (DAP, LDAP, Active D); • Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada; • Aplicar patches correção e atualizar a versão das ferramentas utilizadas pela SEDET para gerenciamento de Directory; • Registrar no CMDB (Configuration Management Database) da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC; • Instalação e manutenção de servidores de impressão em ambiente Windows e/ou Linux; • Elaboração e manutenção de scripts de logon e diretivas de grupo (Group Policies) com o objetivo de automatizar; • Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Service; • Criar, configurar e manter zonas DNS forward e reverse zones; • Criar, configurar e manter registros em zonas DNS; • Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft; • Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados; • Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment); • Administração e configuração do servidor de listas de mensagens, inclusão, exclusão e bloqueio de listas; • Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente; • Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail; • Instalação, configuração, sustentação e monitoramento dos componentes envolvidos na solução de correio eletrônico; • Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail de usuários; • Configuração, sustentação e execução de políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários; • Gerenciar as áreas de quarentena de mensagens; • Criar e manter as “deny lists” e “allow lists” institucionais; • Garantir a segurança e privacidade no acesso às mensagens eletrônicas, de acordo com as Políticas de Segurança; • Checagem, monitoramento e análise de mailbox database e transaction logs; • Checagem, monitoramento e análise do serviço de correio logs, alertas e eventos; • Restauração granular de caixa postal institucional / usuário; • Resolução de ocorrências (falhas) no envio e/ou recebimento de mensagens eletrônicas; • Ajustes de configurações de ActiveSync, IMAP e tecnologias congêneras para dispositivos móveis; Ativação / desativação / configuração do serviço de mensagens unificadas Desfragmentação de bases de dados; • Criação, alteração e exclusão de conectores para roteamento de mensagens; • Instalar, configurar, monitorar e manter em funcionamento os servidores de aplicações web, tais como IIS, Apache; • Realizar a consolidação e virtualização, clusterização de serviços e implementar soluções para distribuição de carga.

Área especializada - Analista de redes e de comunicação de dados – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> Responsável pela intercomunicação de redes locais e de longa distância, com ou sem fio, assegurando a operação, desempenho e qualidade.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Analista de redes e de comunicação de dados - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Em atividades relacionadas a implantação e administração de serviços corporativos de rede e infraestrutura. Conhecimento em Switch Ruckus. Conhecimento em Firewall Watchguard.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> CCNP enterprise, e experiência com ACL.
Infraestrutura de Datacenters	<ul style="list-style-type: none"> Instalar, configurar e gerenciar os dispositivos de armazenamento como discos, controladoras, unidades robotizadas de fita magnética; Gerenciar os componentes e Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), e Content Addressable Storage; Monitorar os seguintes parâmetros de funcionamento dos componentes das SANS, DAS, NAS e CAS, disponibilidade dos equipamentos; Instalar, configurar e gerenciar solução de Backup e Archive utilizada pela SEDET nos servidores de aplicações e serviços, e garantir o funcionamento; Sustentar solução de nuvem privada e pública utilizada pela SEDET; Sustentar solução de hiperconvergência em uso no ambiente de datacenter da SEDET; Elaborar, manter e instalar scripts e procedimentos nas ferramentas de monitoramento utilizadas pela SEDET; Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe a camada de sustentação; Operar, administrar e manter os servidores físicos e virtuais da contratante; Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados à camada de sustentação de serviços e aplicações da contratante; Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de sustentação de serviços e aplicações da contratante; Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças; Acompanhar fornecedores caso necessário; Elaborar e manter atualizada a documentação de todo o ambiente; Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação, bem como as topologia; Instalar, mover e remover rack's, cabos e fibra ótica, observando a capacidade energética, térmica e lógica do ambiente do Datacenter; Gerenciar salas técnicas de todos os andares do prédio da SEDET; Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords; Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área; Executar outros serviços relacionados a infraestrutura da SEDET.

Área especializada - Administrador em segurança da informação – Sênior

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> Responsável por assegurar a prestação de serviços de segurança da informação, incluindo o monitoramento e tratamento de incidentes, ações preventivas, implantantadas.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> Administrador em segurança da informação - Sênior
Formação	<ul style="list-style-type: none"> Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas)
Experiência profissional	<p>Mínimo de 5 (cinco) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atividades relacionadas a implantação, administração, sustentação e manutenção de serviços relacionados à segurança da informação; Atividades relacionadas a implantação de melhorias de segurança e auditoria de segurança em ambiente de servidores e de usuário ; Atividades relacionadas a Tratamento e Resposta de incidentes de segurança da informação; Conhecimento dos processos e procedimento das Normas ISO/IEC 27.001, 27002 e 27005. Conhecimento em Switch Ruckus. Conhecimento em Firewall Watchguard. Conhecimento avançado em Zabbix.
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V3 Foundation ou superior; CCNP enterprise, e experiência com ACL. TREND Endpoint Security and Management ou similar.
Segurança da informação	<ul style="list-style-type: none"> Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Institucional da SEDET (POSIC); Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede adquiridos e/ou homologados; Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software; Fornecer suporte técnico para a SEDET em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações; Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança, e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação; Gerar e consolidar para a SEDET, no âmbito de sua equipe de tratamento e resposta a incidentes de rede, os relatórios de ataque; Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento; Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela SEDET; Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio; Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO sobre Segurança da Informação; Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação; Realizar testes de vulnerabilidades periódicos conforme as melhores práticas de Segurança da Informação; Apoiar a elaboração ou redefinição dos Planos de Continuidade de Serviços para a área de TI (ITSCM), realizando levantamento; Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em códigos; Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho; Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet; Administrar as soluções de VPN SSL para acesso externo via browser à intranet corporativa; Apoiar a SEDET na implantação e consolidação de ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de risco; Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração; Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição; Administrar, em conjunto com a equipe especializada em sistemas de comunicação e mensagens eletrônicas; Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tarefas; Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças, e realizar a análise técnica; Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo;

- Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN;
- Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE;
- Apoiar à execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação;
- Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades;
- Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais;
- Apoiar a SEDET em projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação;
- Apoiar na elaboração de planos de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade da SEDET, que deverá ser mantido;
- Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativo de segurança da informação;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Checar, ajustar, monitoramento e análise de regras para antispam falso positivo, quarentena, liberação de e-mails bloqueados;
- Administração e sustentação, mediante autorização da SEDET, de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar configurações, alterações e otimizações no ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação;
- Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicação;
- Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação;
- Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE;
- Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas;
- Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados;
- Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE;
- Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades (RedHat Insights, equivalente ou que vier);
- Realizar a Gestão de Vulnerabilidades no ambiente da SEDET;
- Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN);
- Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto; Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE;
- Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança garantindo a consistência;
- Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas;
- Implementar as políticas de segurança de TI no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizado;
- Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários com as aplicações em diferentes ambientes da SEDET;
- Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela Coordenação Geral de TI, e integrar por meio de conectores específicos;
- Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade às bases de dados institucionais de registro de serviço;
- Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas;
- Atuar em conjunto com as equipes prestadora de Serviço de Suporte a Infraestrutura Unificadas no gerenciamento dos usuários;
- Atuar em conjunto com a equipe prestadora de Serviço de Suporte a Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis;
- Acompanhar, em conjunto com a área responsável da SEDET, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados;
- Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas;
- Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários;
- Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários; Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela SEDET;
- Criar e homologar diretivas de grupo customizações e segurança em ambiente não produtivo;
- Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server;
- Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos;
- Realizar Auditorias em ambiente Microsoft Realizar Auditorias de Logs de servidores LDAP de acesso a arquivos, pastas, diretórios, maquinas, etc;
- Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de Email;
- Realizar Auditorias e relatórios de auditoria de Logs em servidores de arquivos;
- Realizar a gestão de equipamentos de balanceamento de carga e controle de aplicações;
- Implantar e suportar equipamentos e soluções que venham a ser adquiridas pela SEDET de firewall de aplicação;
- Projetar, operar, administrar e manter o conjunto de soluções, ferramentas, softwares e hardwares que compõe o ambiente de segurança;
- Tratar incidentes, problemas, requisições e mudanças relacionados ao ambiente de segurança de TIC da contratante;
- Realizar testes de vulnerabilidades dos sistemas e serviços de TIC da contratante, identificando os riscos e sugerindo ações para Apoiar na elaboração e manutenção da política de segurança da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de continuidade de negócio da contratante;
- Apoiar na elaboração e manutenção do plano de gerenciamento de risco da contratante;
- Manter o ambiente atualizado observando as orientações previstas no gerenciamento de mudanças.

Área especializada - Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)

Escopo	<ul style="list-style-type: none"> • Profissional com responsabilidade de coordenar e gerenciar a atuação dos demais profissionais alocados no monitoramento, controle e operação da infraestrutura de TIC.
Profissional	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Gerente de Operação)
Formação	<ul style="list-style-type: none"> • Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas). • Pós-Graduação na área de Tecnologia da Informação (ou relacionadas).
Experiência profissional	<p>Mínimo de 10 (dez) anos de experiência em:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gestão de infraestrutura de TI bem como em atividades de gestão de serviços; • Experiência em gerenciamento de projetos (desenho, análise, implementação e melhoria de processos de gerenciamento); • Experiência em coordenação e/ou supervisão e/ou gerência de central de serviços de TI (service desk / suporte Técnico)
Certificações	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4 Intermediate ou superior; • Cobit 5
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação.	<ul style="list-style-type: none"> • Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos; • Apoiar a gestão do inventário de estações de trabalho, impressoras e outros equipamentos utilizados pelos usuários finais de TI; • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelas estações de trabalho (desktops e notebooks Windows 7, 8, 10 e superior); • Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos equipamentos de infraestruturas de Datacenter, de acordo com as orientações; • Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e de serviços; • Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade; • Criar e compartilhar conhecimento, programas motivacionais e atualizações tecnológicas dos profissionais da CONTRATADA; • Garantir que normas internas da SEDET sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA; • Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem, nas funções relativas a esta equipe; • Participar de reuniões com representantes da SEDET para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados; • Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação; • Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação dos usuários, a partir dos chamados finalizados em primeiro número; • Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos profissionais; • Efetuar a constante análise do fluxo de chamadas e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar os serviços; • Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados;

- Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas;
- Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos;
- Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente;
- Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência; Implantar as melhorias solicitadas pela SEDET;
- Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização as disciplinas de ITILv3;
- Supervisionar os serviços de nível 1, 2 e 3 presentes neste Termo de Referência;
- Elaborar e propor plano de execução para os serviços contratados e organizar a alocação de turnos e de profissionais, caso necessário;
- Propor e elaborar scripts da base de conhecimento;
- Apoiar a SEDET no processo de planejamento para aquisição de recursos tecnológicos;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SEDET, de scripts e da base de conhecimento;
- Analisar incidentes e estatísticas operacionais;
- Acompanhar o prazo para resolução de chamados, eventos e incidentes;
- Alimentar o sistema de gerenciamento de demandas da Central de Serviços aos usuários com as informações colhidas sobre o andamento;
- Elaborar relatório gerencial de serviços;
- Acompanhar e auditar o encerramento de todos os incidentes solucionados, incluindo o contato com o usuário interessado;
- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Encaminhar os incidentes para os servidores da CGTI, quando essas não puderem ser solucionadas pela central de serviços ao usuário;
- Analisar os serviços e estatísticas operacionais;
- Acompanhar o prazo para cumprimento de serviços;
- Apoiar na elaboração do catálogo de serviços de TI segundo as normas da STI/MP;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local;
- Orientar a atuação dos atendentes em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerida;
- Efetuar supervisão em tempo real dos profissionais que prestam serviços contratados;
- Publicar no sistema de gestão de demandas e informar imediatamente à CGTI e aos demais interessados a ocorrência de incidente;
- Acompanhar junto aos demais setores da SEDET o prazo para resolução de incidentes e problemas;
- Alimentar o sistema de gestão de demandas com as informações colhidas sobre o andamento da solução do incidente ou problemas;
- Avaliar a existência, a clareza e a qualidade das informações disponibilizadas na base de conhecimento, corrigindo-as, melhorando o desempenho;
- Agrupar incidentes registrados que tenham a mesma origem;
- Verificar as demandas que se enquadram como incidentes e alterar o tipo;
- Realizar o encerramento dos incidentes e problemas solucionados pelos servidores da SEDET, incluindo o contato com o usuário interno;
- Organizar reuniões, orientar as áreas envolvidas, documentar procedimentos e acompanhar as mudanças;
- Validar, registrar e manter atualizada base de dados de mudanças do sistema de gestão de suporte disponibilizado pela SEDET;
- Manter atualizada base de dados de gerência de configuração referente aos componentes de serviços entregues/disponibilizados;
- Analisar os registros que eventualmente tenham sido mal avaliados na Pesquisa de Satisfação para identificar oportunidades de melhoria;
- Gerenciar os registros de atendimento em cada período, com o objetivo de aferir a obediência aos padrões definidos e identificar os problemas;
- Elaborar relatórios gerenciais e estatísticos da produção da informação no âmbito da execução contratual;
- Suportar a criação, divulgação e acompanhamento de planos de ação com vistas a implantar as melhorias identificadas nas diversas áreas;
- Descrever, em conjunto com servidores da SEDET, as posturas técnicas e institucionais que afetam direta ou indiretamente os serviços;
- Definir, em conjunto com servidores da SEDET, o nível de controle e de detalhamento de dados a serem utilizados para a execução;
- Zelar pela conservação e pelo uso adequado dos equipamentos, mobiliários e demais bens de propriedade da SEDET, colocados à disposição;
- Definir, em conjunto com servidores da SEDET, o conteúdo das pesquisas de satisfação dos usuários;
- Consolidar o relatório gerencial de serviços agrupando as informações dos serviços de Central de Serviços, suporte técnico aos usuários;
- Acompanhar a execução contratual e o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos;
- Interagir com as demais equipes que acessam os armários de telecomunicações para monitorar, registrar e informar os limites de acesso;
- Gerenciar a execução dos serviços de suporte local afetos à operação dos elementos de redes nos armários de telecomunicações;
- Manter registro dos serviços de movimentação, adição e remoção de equipamentos, pontos de rede e materiais em geral;
- Fazer e manter atualizado, no mínimo com frequência mensal, levantamento de disponibilidade de portas nos switches;
- Apoiar a definição e comunicar o padrão de organização dos cabos nos armários de telecomunicações;
- Documentar a organização dos armários e preparar plano de ação para corrigir possíveis desvios encontrados;
- Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades referentes aos armários de telecomunicações;
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação de usuários sobre os serviços prestados;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de armários de telecomunicações;
- Verificar conectividade de todos os pontos de rede após atividades de arrumação de armários de telecomunicações;
- Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da SEDET, de roteiros de atuação e execução;
- Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento de incidentes e de problemas Executar outros serviços correlatos ao gerenciamento da Central de Serviços.

SERVICO DE MONITORAMENTO SOC/NOC

- 1.1. O serviço constitui no monitoramento proativo do ambiente de Produção, de acordo com as estratégias definidas pela CONTRATANTE
- 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 para seguir os procedimentos e emitir os relatórios exigidos neste Estudo Técnico Preliminar;
- 1.3. A CONTRATADA deverá seguir as melhores práticas preconizadas pelo modelo ITIL e ISO/IEC 20000, principalmente as definidas nos processos de Mapeamento, Documentação, Registros de Incidentes, Alertas, Modificações de IC's, Gerenciamento de configuração, Atividades Programadas e toda e qualquer outra disciplina ITIL que possa ser aplicada em forma de serviço junto a central de serviços e monitoração;
- 1.4. 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 através de meio formal, ao representante eleito pela CONTRATANTE;
- 1.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos ICs que suportem os processos da SEDET, gerando uma base histórica de monitoramento destes Itens;
- 1.6. Todos os processos de repasse de conhecimento, bem como, de disponibilização da base de monitores, alarmes, incidentes, base de conhecimento e outros itens que se façam necessários disponibilizar a CONTRATANTE ao final de contrato, deverão estar devidamente mapeadas e documentadas;
- 1.7. 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 automático na central de serviços;
 - c) Processo para resolução automática ou manual de incidentes;
 - d) Processo para automatização, solicitação e criação de rotinas automatizadas para execução na console de monitoração;
 - e) Processo para inclusão, exclusão e ambientação de novos profissionais na central de serviços, NOC ou em atividades coligadas;
 - f) Criação de diário de bordo, que, deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando e cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas ou alarmes;
 - g) Criação de documento, que contenha todos os contatos para acionamentos, seja, de terceiros, ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos também pela CONTRATANTE;
 - h) Documento contendo a descrição da metodologia de treinamento que será aplicada aos profissionais do NOC sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento;
 - i) Plano de ação em caso de acionamentos por níveis. Deverá haver um processo, vinculado ao diário de bordo para situações de impossibilidade de acionamentos, falta de resposta a chamados ou comunicados de emergência para níveis superiores do CONTRATANTE;
 - j) Manter documentado, todos os manuais de instalação dos produtos envolvidos na plataforma de monitoração;
 - k) Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- 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 e de gerenciamento de eventos e de incidentes;
- 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 neste ETP:
 - 1.10. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à operação e monitoramento homologados para uso na SEDET por solicitação do CONTRATANTE;
 - 1.11. 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;
 - 1.12. Abertura de chamados junto a fornecedores e acompanhamento de equipe técnica terceirizada de fornecedores dentro das dependências da SEDET;
 - 1.13. Elaboração de documentação da infraestrutura de redes;
 - 1.14. Monitorar ativos de rede, switch e roteadores;
 - 1.15. Monitorar aos ativos, racks e equipamentos de rede na sala cofre ou em locais determinados pela SEDET;
 - 1.16. Diagnosticar e solucionar problemas de ordem técnica em servidores de rede;
 - 1.17. Atualizar planilha de controle de VLANs em Switches;
 - 1.18. Monitorar e avaliar as atividades, processos e serviços da área de infraestrutura para o atendimento dos Níveis de Serviço exigidos;
 - 1.19. Produzir relatório das ocorrências do período (mês calendário) devendo os mesmos possuir históricos de resolução, bem como, estarem registrados em uma base de conhecimento;
 - 1.20. Fornecer subsídios para as atividades do atendimento nível 1 – Serviço de Atendimento ao Cliente, mantendo padrão de notificação bem como possuir mapeamento de processos e diário de bordo para cada atividade a ser exercida pelos profissionais;
 - 1.21. Monitorar e avaliar a operação e desempenho dos servidores de aplicação, bancos dados, sistemas operacionais, servidores de aplicação, redes SAN, WAN e LAN, links de comunicação de dados, bem como dos serviços de backup e restore de dados;
 - 1.22. Cadastrar os serviços e ativos de infraestrutura do CONTRATANTE no Servidor de Gerência de Rede, além de manter atualizada a base de CMBD disponibilizada pelo CONTRATANTE;
 - 1.23. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TI baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas;
 - 1.24. Alertar sobre a reincidência de ocorrências, registrando em mesma notificação ações adotadas e mapeadas junto a base de conhecimento;
 - 1.25. Solicitar as rotinas e scripts para execução de tarefas automatizadas de primeiro e segundo níveis às equipes especializadas em cada um dos serviços;

SERVICO DE GERENCIAMENTO E AUTOMAÇÃO DE TAREFAS

- 2.1. O serviço de automação de tarefas e demanda deverá ser realizado pela CONTRATADA seguindo as exigências abaixo.
- 2.2. Ser compatível com os seguintes sistemas operacionais:
- 2.3. Windows 8.1
- 2.4.4. Windows 10

- 2.4.5. Windows 11
 - 2.4.6. Windows Server 2008 R2
 - 2.4.7. Windows Server 2012 R2
 - 2.4.8. Windows Server 2016
 - 2.4.9. Windows Server 2019
 - 2.4.10. CentOS
 - 2.4.11. Debian
 - 2.4.12. Oracle Enterprise
 - 2.4.13. Red Hat Enterprise
 - 2.4.14. SUSE Enterprise
 - 2.4.15. Ubuntu
 - 2.4.16. OS X Sierra
 - 2.4.17. OS X High Sierra
 - 2.4.18. OS X Mojave
 - 2.4.19. OS X Catalina
 - 2.4.20. Gerenciamento de tarefas
 - 2.4.21. Discovery Através do vRep realizar descobertas de novos devices ou atualizar o inventário em qualquer IP range, cadastrado nos Sites.
 - 2.4.22. Patch Scan
 - 2.4.23. Escanear todo o parque para descobrir quais patches são necessários e realizar a instalação de pelo menos os fabricantes abaixo:
 - 2.4.24. Adobe
 - 2.4.25. Amazon
 - 2.4.26. Apache
 - 2.4.27. Apple
 - 2.4.28. Canneverbe Limited
 - 2.4.29. Cisco Webex LLC
 - 2.4.30. Citrix
 - 2.4.31. Don Ho
 - 2.4.32. dotPDN LLC
 - 2.4.33. Dropbox
 - 2.4.34. DSNET Corporation
 - 2.4.35. Evernote Corporation
 - 2.4.36. FileZilla
 - 2.4.37. Foxit Corporation
 - 2.4.38. GlavSoft LLC.
 - 2.4.39. GNOME Foundation
 - 2.4.40. Google
 - 2.4.41. Igor Pavlov
 - 2.4.42. Irfan Skiljan
 - 2.4.43. KeePass
 - 2.4.44. Malwarebytes
 - 2.4.45. Microsoft Corporation
 - 2.4.46. Mozilla
 - 2.4.47. Opera
 - 2.4.48. Oracle
 - 2.4.49. Peter Pawlowski
 - 2.4.50. RARLab
 - 2.4.51. RealVNC
 - 2.4.52. RingCentral
 - 2.4.53. Simon Tatham
 - 2.4.54. TechSmith
 - 2.4.55. The Audacity Team
 - 2.4.56. The Document Foundation
 - 2.4.57. ubuntu
 - 2.4.58. uvcn bvba
 - 2.4.59. Vendor
 - 2.4.60. VideoLAN
 - 2.4.61. VSRevoGroup
 - 2.4.62. WinMerge
 - 2.4.63. WinSCP
 - 2.4.64. WireShark
 - 2.4.65. Zoom
 - 2.4.66. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
 - 2.4.67. VSRevoGroup
 - 2.4.68. WinMerge
 - 2.4.69. WinSCP
 - 2.4.70. WireShark
 - 2.4.71. Zoom
 - 2.4.72. Zoom Video Communications Inc. and RingCentral Inc.
 - 2.4.73. Realizar Scan de vulnerabilidade
 - 2.4.74. Faça a varredura dos dispositivos em busca de vulnerabilidades potenciais no ambiente e realizar a correção sob demanda.
 - 2.4.75. Conformidade de Software
 - 2.4.76. Realizar o compliance de software, executando a instalação/desinstalação de forma automática e silenciosa, sem a necessidade de previa autorização dos usuários.
 - 2.4.77. Gerenciamento de inventário
 - 2.4.78. Possuir inventário de hardware e software
 - 2.4.79. Permitir criar queries de inventário 1.4.80. Permitir usar dados de inventário para personalizar a dashboard
 - 2.4.81. Permitir usar dados de inventário para agrupar ou segregar devices
 - 2.4.82. Criar uma timeline de softwares e patches encontrados ou instalados nos dispositivos
 - 2.4.83. Possuir um comparativo de inventário entre datas diferentes
 - 2.4.84. Realizar tarefas de update do inventário on-demand ou agendado
 - 2.4.85. Permitir deletar e limpar a base de inventário
 - 2.4.86. As varreduras de inventário são realizadas todos os dias automaticamente, mas podem ser executadas manualmente a qualquer momento.
 - 2.4.87. No Windows, as informações de hardware e software são coletadas via WMI e qualquer coisa instalada na Microsoft Store.
 - 2.4.88. No Linux, o inventário é coletado usando o protocolo Secure Shell (SSH).
- 3. Gerenciamento da solução de Prevenção de Perda de Dados**
- 3.1. A solução deve fornecer uma estrutura de política única em todos os canais de exfiltração de dados (por exemplo, e-mail, Web, aplicativos SaaS, Impressão, aplicações, Mídia Removível, Compartilhamento de Arquivos);
 - 3.2. Todas as funções de gerenciamento, incluindo alterações de configuração e upgrades, devem ser conduzidas a partir de um console central;
 - 3.3. O sistema deve apoiar o acesso baseado em funções e a administração delegada com funções pré-definidas e personalizáveis:
 - Auditor
 - Gerente de Incidentes
 - Gerente de Políticas
 - Super Administrador
 - Administrador
 - 3.4. A solução proposta deve oferecer suporte à integração com Active Directory ou File Directory (CSV);
 - 3.5. A solução deve oferecer suporte à criação/exceção de política com base no diretório de usuário/grupo, máquina, rede, domínio;
 - 3.6. A solução deve ter a capacidade de auditar alterações (por exemplo, logon/off, alterações de regras, logs do sistema, logs de tráfego);
 - 3.7. Capacidade de o sistema notificar quando está tendo problemas de conexão;
 - 3.8. Capacidade de integração (via syslog ou extração de banco de dados) com ferramentas de SIEM para fins de registro e alerta;
 - 3.9. A solução deve fornecer escalabilidade futura para todos os componentes integrantes da arquitetura que compõe o sistema de DLP;
 - 3.10. A solução deve oferecer suporte a ambientes de infraestrutura virtualizados, como Azure ou AWS para o portal de gerenciamento, banco de dados e outros componentes.
 - 3.11. A solução deve ter integração nativa com Classificações de Dados (Boldon James, Microsoft AIP, Seclore, Titus).
 - 3.12. A solução proposta deve ser capaz de implantar o agente usando métodos comuns de implantação de software, como GPO, SCCM, JAMF etc.
 - 3.13. A solução deve fornecer a capacidade de verificar o status do agente e relatar quaisquer agentes que não estejam funcionando corretamente;
 - 3.14. As comunicações com os módulos da solução e sistemas integrados devem ser criptografadas, via https (entrada/saída);
 - 3.15. A solução deve oferecer suporte ao Microsoft RMS;
 - 3.16. A solução deve usar um banco de dados relacional corporativo, como SQL;
 - 3.17. O módulo de gerenciamento (servidor e console) deverá possuir compatibilidade para instalação, no mínimo, nos sistemas operacionais:
 - Windows Server 2008 R2 SP1;
 - Windows Server 2012;
 - Windows Server 2012 R2;
 - Windows Server 2016;
 - 3.18. A arquitetura da solução deve oferecer suporte a sites remotos e usuários de rede distribuídos em muitos locais diferentes.
 - 3.19. A solução deve descrever em meios de implantação típicos e onde cada componente reside.
 - 3.20. A solução deve oferecer suporte à autenticação de dois fatores para acesso do administrador ao console de gerenciamento
 - 3.21. A solução deve suportar os seguintes algoritmos de criptografia:
 - AES (128)
 - AES (256)
 - Triple DES
 - 3.22. A solução deve ter uma API RESTful disponível para incidentes de obtenção e atualização
 - 3.23. Solução deve ser capaz de ser implantada em Máquinas Virtuais AWS EC2 e Azure
- 4. Configuração de proteção para estações de trabalho**
- 4.1. O agente da solução deve ser compatível com MacOS e WindowOS
 - 4.2. O agente da solução deve ser compatível com VMware Horizon e Citrix XenApp
 - 4.3. O agente da solução deve fornecer proteção contínua de dados confidenciais, independentemente de o usuário estar dentro ou fora da rede. A última política aplicada deverá ser sempre a política padrão
 - 4.4. A solução deve detectar tentativas do usuário de enviar dados confidenciais por e-mail e Web (HTTP/S)
 - 4.5. A solução deve impedir que os usuários enviem dados confidenciais por qualquer aplicativo no computador endpoint sem precisar abrir uma solicitação de recurso para oferecer suporte a novos aplicativos.
 - 4.6. A solução deve impedir a exfiltração de dados por meio de mídia removível (por exemplo, unidades USB)
 - 4.7. A solução deve ser capaz de aplicar políticas diferentes mesmo quando os usuários estão usando o mesmo endpoint
 - 4.8. As tarefas de descoberta de dados de endpoint devem ter uma opção de agendamento:
 - uma vez;
 - diariamente;
 - semanalmente;
 - continuamente
 - 4.9. A tarefa de descoberta de dados de endpoint deve ter configurações flexíveis para verificar apenas quando o computador estiver ocioso ou pausar a verificação enquanto o computador estiver funcionando com baterias
 - 4.10. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
 - 4.11. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura completas e diferenciais
 - 4.12. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
 - 4.13. O agente da solução deve aproveitar as tags de rótulos de metadados MIP ou Boldon James para impor a classificação ou reclassificar quando um arquivo violar uma política de dados em repouso
 - 4.14. O agente precisa ser auto-regenerativo e resistente a adulterações.
 - 4.15. Deve monitorar a área de transferência do sistema operacional e tomar medidas com base nos dados copiados e/ou protegidos.
 - 4.16. A solução precisa oferecer suporte a opções de implantação de sistemas operacionais virtualizados.

- 4.17. O agente precisa oferecer uma mensagem pop-up que possa conter informações customizadas quando o usuário violar uma política.
- 4.18. A mensagem pop-up deve fornecer uma oportunidade para fornecer justificativa comercial quando a política permitir esta ação.
- 4.19. A justificativa do usuário deve ser registrada/armazenada em um método que possa ser lido por outros sistemas"
- 4.20. Os arquivos copiados para dispositivos removíveis devem ser criptografados e o conteúdo deve ser legível apenas em ativos de propriedade da empresa.
- 4.21. O agente deve oferecer suporte à visibilidade de dados copiados para dispositivos de mídia removível específicos.
- 4.22. O agente da solução deve oferecer suporte à criptografia de nível de administrador e senha de auto criptografia para o usuário quando os arquivos são copiados para mídia removível.
- 4.23. O agente de endpoint precisa ter o mínimo ou nenhum impacto no desempenho da máquina.
- 4.24. O agente da solução deve oferecer suporte a políticas hierárquicas de usuário/grupo com correção/resposta configuráveis.
- 4.25. O agente da solução deve ser compatível com os navegadores Edge Chromium, Firefox, Safari (Apple) e Chrome.
- 4.26. O agente da solução deve oferecer suporte ao monitoramento e bloqueio de dados confidenciais carregados para aplicativos em nuvem não autorizados e armazenamento em nuvem
- 4.27. O agente da solução deve oferecer suporte a um processo para desabilitar o agente do endpoint com autorização.
- 4.28. O agente da solução deve oferecer suporte à capacidade de confiar no aplicativo, configurando-o para não ser monitorado.
- 4.29. O agente da solução deve oferecer suporte às seguintes operações em dados confidenciais que podem ser executadas nas estações de trabalho:
- 4.29.1. Copiar e colar controles (ou seja, atividades da área de transferência)
- 4.29.2. Controle de impressão em impressoras locais ou de rede
- 4.29.3. Salvar conteúdo em diferentes locais, incluindo salvar em:
- Pastas locais
 - Compartilhamentos de arquivos remotos
 - Unidades removíveis conectadas a um sistema de endpoint, como unidades USB
 - Salvar em locais de armazenamento em nuvem
- 5. Configuração de proteção para rede - Email**
- 5.1. A solução deve ser integrada ao Enterprise SMTP Gateway ou pode ser colocada entre um gateway SMTP corporativo para realizar a análise DLP
- 5.2. A solução deve dar suporte ao Exchange Online (no local, híbrido ou O365)
- 5.3. A solução deve ter capacidade de implantar gateways SMTP no Azure para se integrar facilmente ao O365
- 5.4. A solução deve oferecer suporte à quarentena de e-mail para e-mails que violaram as políticas de DLP
- 5.5. A solução deve ter criptografia nativa ou pelo menos integrar-se a ferramentas de criptografia de terceiros via X-Headers
- 5.6. A solução deve oferecer suporte a anexos de arquivo maiores que 25 MB para análise de DLP
- 5.7. A solução deve suportar quarentena, criptografar, descartar anexos e permitir ações de correção de e-mail
- 5.8. A solução deve oferecer suporte à análise de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com base nas políticas de DLP criadas
- 6. Configuração de proteção para rede - Web**
- 6.1. A solução fornece a capacidade de evitar vazamento de dados pelo canal SSL ao integrar com seu próprio gateway sem a necessidade de solução de terceiros ou dependência do protocolo ICAP
- 6.2. A solução deve monitorar vários tipos de tráfego na web: webmail, postagem na web e outros protocolos usando HTTP/S
- 6.3. A solução deve monitorar o tráfego FTP ativo e passivo
- 6.4. A solução deve bloquear e permitir ações de correção da Web
- 6.5. A solução deve oferecer suporte a by-pass quando ocorrer um erro inesperado
- 6.6. A solução deve suportar páginas de bloqueio personalizáveis
- 6.7. A solução deve ter a capacidade de monitorar portas/protocolos adicionais além de HTTP/HTTPS
- 6.8. A solução deve ter o Secure ICAP nativo para integração com Proxy, NGFW ou CASB
- 6.9. A solução deve suportar integração com outros proxies via ICAP ou encadeamento de proxy
- 6.10. A solução precisa dar suporte à implantação do Azure
- 6.11. A solução deve oferecer suporte à análise de reconhecimento óptico de caracteres (OCR) com base nas políticas de DLP criadas
- 7. Configuração de proteção para rede - Monitoramento**
- 7.1. A solução deve suportar o modo de conexão SPAN/Mirror Port
- 7.2. A solução deve oferecer suporte a VLAN
- 7.3. A solução deve oferecer suporte à inclusão de redes específicas
- 7.4. A solução deve suportar a inclusão de serviços específicos (HTTP,Email,FTP) e portas
- 7.5. A solução deve oferecer suporte à análise de OCR com base nas políticas de DLP criadas
- 8. Prevenção de Perda de Dados para Nuvem**
- 8.1. A solução deve aproveitar a mesma estrutura de política de outros canais DLP para canais DLP Cloud API e DLP Cloud Proxy (in-line)
- 8.2. A solução deve ter integração de API com os principais aplicativos em nuvem: Office365, G-Suite, Box, Dropbox, Salesforce e ServiceNow
- 8.3. A solução deve ter controle DLP granular para M365 Teams, OneDrive e SharePoint
- 8.4. A solução deve oferecer suporte à análise para atividades de upload, download e compartilhamento de aplicativos na nuvem para identificar possíveis violações de DLP
- 8.5. A solução deve oferecer suporte às seguintes ações de correção para análise de atividades de API: quarentena com nota personalizável, quarentena sem nota, cancelamento de compartilhamento externo, cancelamento de compartilhamento interno, cancelamento de compartilhamento de tudo e somente auditoria
- 8.6. A solução deve ser capaz de monitorar/controlar atividades de upload/download de aplicativos em nuvem que violem as políticas de DLP de dispositivos não gerenciados e gerenciados
- 8.7. A solução deve ter granularidade para aplicar políticas apenas para aplicativos de nuvem específicos com base na operação do usuário (por exemplo, upload/anexação/download de arquivos)
- 8.8. A solução deve oferecer suporte à varredura de dados em repouso por meio de conexão de API para Office365, G-Suite, Box, Dropbox, Salesforce e ServiceNow
- 8.9. A solução deve oferecer suporte a ações de correção para varredura de dados em repouso quando os arquivos violam políticas de DLP
- 8.10. A solução deve oferecer suporte às seguintes ações de correção para varredura de dados em repouso: quarentena com nota personalizável, quarentena sem nota, cancelar compartilhamento externo, descompartilhar interno, cancelar compartilhamento de tudo e auditar apenas
- 8.11. Capacidade de aplicar políticas granulares com base na atividade do usuário do aplicativo na nuvem (API offline): upload de arquivos, download de arquivos, compartilhamento de arquivos externos, compartilhamento de arquivos não reconhecidos
- 8.12. Capacidade de aplicar políticas granulares com base na atividade do usuário do aplicativo na nuvem (Real-time-Inline): upload de arquivos, anexação de arquivos, download de arquivos
- 8.13. A solução deve ser capaz de aplicar políticas de dlp por aplicativos de nuvem
- 8.14. A solução deve ter capacidade de criar políticas de DLP com base em predicados diferentes, como localização, funcionalidade de aplicativos em nuvem, registro de dispositivo (gerenciado versus não gerenciado),
- 8.15. A solução deve ter a capacidade de aplicar políticas com base na pontuação de impacto nos negócios que consiste em uma regra básica de detecção com uma pontuação numérica, e essas pontuações são divididas em quatro níveis diferentes: Crítico, Alto, Médio e Baixo.
- 8.16. A solução deve oferecer suporte a aplicativos de nuvem personalizados em linha (HTTPS) sem a necessidade de abrir uma solicitação de recurso e também deve oferecer suporte à proteção DLP para upload/download
- 8.17. Capacidade de suportar qualquer aplicativo em nuvem inline (HTTPS) sem a necessidade de abrir uma solicitação de recurso com o provedor, e também deve suportar proteção DLP para upload/download
- 8.18. A solução deve ter diferentes tipos de modo de implantação: API, integração SSO via SAML 2.0 ou instalação do agente
- 8.19. A solução deve ter suporte para adicionar proxy reverso ao fazer a integração SSO via SAML 2.0
- 8.20. Capacidade de oferecer suporte à proteção sem agente ao acessar a partir de dispositivos não gerenciados
- 8.21. A solução deve fornecer análise de comportamento de risco do usuário com base nas atividades do usuário de aplicativos em nuvem
- 8.22. Capacidade de suportar regras de detecção de anomalias para aplicativos em nuvem: Força Bruta, tomada de conta, insider malicioso, comprometido e atividade suspeita por um usuário privilegiado.
- 9. Configuração de proteção para Dados em Repouso**
- 9.1. A solução deve oferecer suporte à verificação de dados em repouso para Exchange, Outlook PST, bancos de dados, Sharepoint e sistemas de arquivos
- 9.2. A solução deve dar suporte ao OAuth 2.0 para verificação de dados em repouso do Exchange Online
- 9.3. A solução deve suportar SMB, NFS e CIFS para compartilhamentos de arquivos baseados em Windows e não Windows
- 9.4. A solução deve oferecer suporte aos métodos de verificação TCP ou ICMP ao pesquisar compartilhamentos de rede
- 9.5. As tarefas de descoberta de dados devem ter uma opção de agendamento: uma vez, diariamente, semanalmente ou continuamente
- 9.6. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
- 9.7. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura diferencial e completa
- 9.8. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
- 9.9. A descoberta de dados deve oferecer suporte à alocação de largura de banda para verificação do processo de descoberta
- 9.10. A descoberta de dados deve oferecer suporte aos recursos de reconhecimento óptico de caracteres (OCR)
- 10. Gerenciamento de incidentes**
- 10.1. A solução deve fornecer a capacidade de escalar incidentes críticos para gerentes ou proprietários de dados
- 10.2. A solução deve fornecer controles de segurança e acesso em torno do caso/incidente (usuário e grupo)
- 10.3. A solução deve atribuir incidentes/casos a usuários de diferentes Unidades de Negócios
- 10.4. A solução deve permitir a definição e o estabelecimento de fluxos de trabalho específicos (ou seja, adicionar todos os três tipos de eventos aos casos), atribuir casos a usuários/proprietários individuais, permitir que os usuários adicionem notas etc.
- 10.5. A solução deve oferecer suporte ao monitoramento e gerenciamento de aspectos críticos e fases de cada incidente/caso e fases de cada incidente/caso até a resolução, envolvendo administradores autorizados especificados e usuários específicos da função, conforme necessário durante todo o processo
- 10.6. A solução deve fornecer a capacidade de mostrar apenas determinados incidentes de um departamento específico ao ponto focal atribuído desse departamento
- 10.7. A solução deve fornecer a capacidade de liberar automaticamente um e-mail em quarentena, postar a aprovação do gerente sem qualquer intervenção manual no console DLP
- 10.8. A solução deve oferecer suporte a scripts de correção para planos de ação de DLP (por exemplo, quando um arquivo viola as políticas de DLP, as soluções deixam um arquivo de exclusão com uma notificação)
- 10.9. A solução deve oferecer suporte ao Fluxo de Incidentes (Workflow) via API para liberar e-mails de quarentena
- 11. Dados em repouso**
- 11.1. A solução deve oferecer suporte à varredura de dados em repouso para Exchange, Outlook PST, bancos de dados, Sharepoint e sistemas de arquivos
- 11.2. A solução deve oferecer suporte ao OAuth 2.0 para dados do Exchange Online na varredura em repouso
- 11.3. A solução deve oferecer suporte a SMB, NFS e CIFS para compartilhamentos de arquivos baseados em Windows e não Windows
- 11.4. A solução deve oferecer suporte a métodos de verificação TCP ou ICMP ao pesquisar compartilhamentos de rede
- 11.5. As tarefas de descoberta de dados devem ter uma opção de agendamento por: uma vez, diariamente, semanalmente ou continuamente
- 11.6. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte à inclusão e exclusão por tipo de arquivo, pastas, idade ou tamanho
- 11.7. A tarefa de descoberta de dados deve oferecer suporte a opções de varredura diferencial e completa
- 11.8. A descoberta de dados deve ter uma opção para preservar o tempo de acesso original
- 11.9. A descoberta de dados deve oferecer suporte à alocação de largura de banda para a varredura do processo de descoberta
- 11.10. A descoberta de dados deve oferecer suporte a recursos de Reconhecimento Óptico de Caracteres (OCR)
- 12. Relatórios e Alertas**
- 12.1. A solução deve permitir a investigação de incidentes envolvendo dados em repouso, dados em uso e dados em movimento a partir de um console de gerenciamento centralizado.
- 12.2. A solução deve fornecer resumo e agrupamento de relatórios personalizados em diferentes variáveis e atributos.
- 12.3. A solução deve suportar exportações de relatórios de incidentes via planilha, XML, PDF ou HTML.
- 12.4. A solução deve ter relatórios pré-definidos para auxiliar nas investigações.
- 12.5. A solução deve suportar a capacidade de salvar relatórios personalizados e filtros de incidentes.
- 12.6. A solução deve suportar a capacidade de definir permissões de relatórios por departamentos.
- 12.7. A solução deve usar análise de dados avançada para fornecer à sua equipe de operações de segurança um relatório de classificação de pilha sobre os principais riscos de segurança de dados em sua organização
- 12.8. A solução deve ser capaz de gerar relatórios programados
- 12.9. A solução deve fornecer relatórios flexíveis de incidentes (diário, semanal, mensal, trimestral etc.)
- 12.10. A solução deve ser capaz de relatar o número de alertas gerados por destino
- 12.11. A solução deve permitir que os usuários criem mensagens de alerta personalizáveis para administradores, usuários e gerentes de usuários
- 12.12. A solução deve fornecer um catálogo de relatórios abrangente que forneça um "drill-down" para facilitar a investigação dos incidentes de maior risco
- 12.13. A solução deve ser capaz de fornecer dados forenses dentro do mesmo registro de incidente.
- 12.14. A solução deve priorizar instantaneamente casos de nível de risco alto a baixo com limites de pontuação de risco personalizáveis fornecidos em uma pilha de relatórios de classificação de risco de incidente
- 12.15. A solução deve capturar dados de eventos com metadados apropriados (data/hora, usuário, protocolo)
- 12.16. A solução deve suportar um protocolo de cadeia de custódia
- 12.17. A solução deve reter os logs por pelo menos um ano, se não for possível, a solução deve oferecer suporte ao arquivamento de incidentes
- 12.18. A solução deve ter a capacidade de alterar a gravidade:
- Alta;
 - Média;
 - Baixa
- 12.19. A solução deve ter a capacidade de alterar seu status:
- Novo;
 - Em Processo;
 - Fechado;
 - Falso Positivo;
 - Escalado;
- 13. Configuração de políticas de segurança de dados e detecção de conteúdo confidencial**
- 13.1. A solução deve ter políticas específicas de conformidade "prontas para uso" com base na região e no tipo de setor.
- 13.2. A solução deve ter políticas pré-definidas (1500+) baseadas em RegEX, Dicionários ou Scripts e deve ser capaz de selecionar políticas com base na correlação do país e das indústrias.

- 13.3. A solução deve fornecer políticas predefinidas para identificar possíveis expressões que sejam indicativas de cyberbullying, padrões autodestrutivos ou descontentamento dos funcionários
- 13.4. A solução deve ter políticas de Indicadores de Risco de Roubo de Dados (por exemplo, dados enviados em horários incomuns, e-mail para concorrentes, comunicação suspeita de malware, currículos etc.)
- 13.5. A solução deve ter a capacidade de usar uma única política para varrer os dados onde quer que sejam armazenados, transmitidos ou usados, tanto na rede quanto no terminal.
- 13.6. A solução deve permitir modificar os canais de destino podem para quaisquer políticas. (Ex: incluir em uma política utilizando o protocolo SMTP, poder incluir os protocolos HTTP e HTTPS.
- 13.7. Deve configurar exceções baseadas em regras de forma simples evitando geração de falsos positivos
- 13.8. A solução deve permitir uma sintaxe flexível para vincular dados a aplicativos específicos, servidores de arquivos, compartilhamentos de rede, impressoras e padrões de conteúdo exclusivos
- 13.9. A solução deve oferecer suporte a tipos de arquivo verdadeiros predefinidos
- 13.10. A solução deve oferecer suporte a condições de políticas com base na lógica booleana (AND, OR, NOT)
- 13.11. A solução deve suportar dados confidenciais em diferentes idiomas, incluindo mas não limitando o suporte para Português do Brasil e Inglês.
- 13.12. A solução deve extrair e inspecionar o conteúdo baseado em texto de arquivos e anexos;
- 13.13. A solução deve analisar os metadados do arquivo
- 13.14. A solução deve oferecer suporte a impressão digital de arquivo parcial e de hash completo para todos os canais de exfiltração de dados
- 13.15. A solução deve distinguir entre diferentes tipos de PII ou PHI. Ex: Distinguir entre os nove dígitos sociais de um cliente (CPF) e número de segurança de um número de telefone de nove dígitos sem a presença de uma palavra-chave
- 13.16. A solução deve suportar a inspeção de tipos de arquivos de arquivos (ZIP, TAR) para detectar o conteúdo com impressão digital.
- 13.17. A solução deve suportar a análise de arquivos e anexos grandes (20 MB e maiores) durante o processo de impressão digital do conteúdo.
- 13.18. A solução deve fornecer um método para dados de impressão digital, como registros de clientes (dados estruturados)
- 13.19. A solução deve proteger pelo menos 10 milhões de linhas de conteúdo específico de um banco de dados de informações confidenciais sem depender de palavras-chave ou padrões
- 13.20. A solução deve oferecer suporte a um método de detecção de aprendizado de máquina para códigos-fonte, formulários.
- 13.21. A solução deve suportar regras totalmente personalizáveis com expressões regulares, palavras-chave, frases-chave e dicionários
- 13.22. A solução deve oferecer suporte ao conteúdo da lista de permissões para remover com segurança a detecção de conteúdo textual
- 13.23. A solução deve oferecer suporte a detecção de várias palavras-chave com base em um peso especificado
- 13.24. A solução deve suportar pelo menos 5.000 listas de palavras-chave exclusivas
- 13.25. A solução deve suportar correspondência de padrões combinada com validação. Por exemplo, detectar padrões comuns de números de cartão de crédito como bem como fazer a validação da soma de verificação para garantir um número de cartão de crédito válido;
- 13.26. A solução deve detectar formatos de arquivo criptografados conhecidos e desconhecidos;
- 13.27. A solução deve identificar tags de rótulos de metadados de Boldon James, Proteção de Informações do Azure ou outras soluções de classificação de dados;



Documento assinado eletronicamente por **MANOEL CARDOSO DE MOURA - Matr.0282337-3, Gerente de Sistemas de Tecnologia da Informação**, em 05/04/2024, às 15:34, 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 **ANTONIO FERNANDO DA SILVA - Matr.0284495-8, Assessor(a) Técnico(a)**, em 09/04/2024, às 10:31, 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 **ELTON TAVARES DE OLIVEIRA - Matr.0276833-X, Diretor(a) de Ações para o Trabalhador**, em 09/04/2024, às 10:37, 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 **HILDA MARIA NETO GONÇALVES DA SILVA - Matr.0278788-1, Subsecretário(a) de Administração Geral**, em 17/04/2024, às 18:12, 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=0
verificador= 137585791 código CRC= DC5BED8D.

ANEXO II - DO EDITAL

MODELO DE TERMO DE CONTRATO

Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021

CONTRATO ADMINISTRATIVO Nº/....., QUE FAZEM ENTRE SI O DISTRITO FEDERAL, POR INTERMÉDIO DO (A) SECRETARIA DE ESTADO DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO, TRABALHO E RENDA DO DISTRITO FEDERAL - SEDET/DF E

(Processo Administrativo nº

O Distrito Federal por intermédio da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Renda do Distrito Federal - SEDET/DF, com sede a SEPN Quadra 511 Bloco A CEP 70758-900, na cidade de Brasília/DF, inscrito(a) no CNPJ sob o nº 34.346.776/0001-80, neste ato representado(a) pelo(a) (cargo e nome), nomeado(a) pela Portaria nº, de de de 20..., publicada no DOU 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 nº .../..., mediante as cláusulas e condições a seguir enunciadas.

1 - CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO (ART. 92, I e II)

1.1. O objeto do presente instrumento é contratação de, nas condições estabelecidas no Termo de Referência.

1.2. Objeto da contratação:

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	CATMAT	UNID. DE MEDIDA	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1						

2						
3						
...						

1.3. Vinculam esta contratação, independentemente de transcrição:

1.3.1. O Termo de Referência;

1.3.2. O Edital da Licitação;

1.3.3. A Proposta do contratado;

1.3.4. Eventuais anexos dos documentos supracitados.

2 - CLÁUSULA SEGUNDA - VIGÊNCIA E PRORROGAÇÃO

2.1. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), na forma do [artigo 105 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

Ou

2.2. 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.

OU

2.2. O prazo de vigência da contratação é de contados do(a), prorrogável por até 10 anos, na forma dos [artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

2.2.1. A prorrogação de que trata este item é condicionada ao ateste, pela autoridade competente, de que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado.

2.3. O contratado não tem direito subjetivo à prorrogação contratual.

2.4. A prorrogação de contrato deverá ser promovida mediante celebração de termo aditivo.

2.5. 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.

3 - CLÁUSULA TERCEIRA - MODELOS DE EXECUÇÃO E GESTÃO CONTRATUAL (ART. 92, IV, VII e XVII)

3.1. O regime de execução contratual, os modelos de gestão e de execução, assim como os prazos e condições de conclusão, entrega, observação e recebimento do objeto constam no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

4 - CLÁUSULA QUARTA - SUBCONTRATAÇÃO

4.1. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

OU

4.2. É permitida a subcontratação parcial do objeto, até o limite de% (..... por cento) do valor total do contrato, nas seguintes condições:

4.2.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal da obrigação, abaixo discriminada:

4.2.1.1. ...

4.2.2. Poderão ser subcontratadas as seguintes parcelas do objeto:

4.2.2.1.

4.2.2.2.

4.2.3. Em qualquer hipótese de subcontratação, permanece a responsabilidade integral do contratado pela perfeita execução contratual, cabendo-lhe realizar a supervisão e coordenação das atividades do subcontratado, bem como responder perante o contratante pelo rigoroso cumprimento das obrigações contratuais correspondentes ao objeto da subcontratação.

4.3. A subcontratação depende de autorização prévia do contratante, a quem incumbe avaliar se o subcontratado cumpre os requisitos de qualificação técnica necessários para a execução do objeto.

4.4. O contratado apresentará à Administração documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.

4.5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica, se aquela ou os dirigentes desta mantiverem 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 contratação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou se deles forem cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.

5 - CLÁUSULA QUINTA - PREÇO (ART. 92, V)

5.1. O valor mensal da contratação é de R\$ (.....), perfazendo o valor total de R\$ (.....).

OU

5.2. O valor total da contratação é de R\$..... (.....)

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

5.4. O valor acima é meramente estimativo, de forma que os pagamentos devidos ao contratado dependerão dos quantitativos efetivamente fornecidos.

6 - CLÁUSULA SEXTA - PAGAMENTO (ART. 92, V e VI)

6.1. O prazo para pagamento ao contratado e demais condições a ele referentes encontram-se definidos no Termo de Referência, anexo a este Contrato.

7 - CLÁUSULA SÉTIMA - REAJUSTE (ART. 92, V)

7.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irremovíveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, em 01/04/2024.

7.2. Após o interregno de um ano, e independentemente de pedido do contratado, os preços iniciais serão reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade de acordo com a Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de Dezembro de 2022 e aplicada por Força do ART.269 -a do Decreto Distrital N° 44.330/2023.

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

7.4. No caso de atraso ou não divulgação do(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).

7.5. Nas aferições finais, o(s) índice(s) utilizado(s) para reajuste será(ão), obrigatoriamente, o(s) definitivo(s).

7.6. 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.

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

7.8. O reajuste será realizado por apostilamento.

8 - CLÁUSULA OITAVA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE (ART. 92, X, XI E XIV)

8.1. São obrigações do Contratante:

8.2. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pelo Contratado, de acordo com o contrato e seus anexos;

8.3. Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Termo de Referência;

8.4. Notificar o Contratado, por escrito, sobre vícios, defeitos ou incorreções verificadas no objeto fornecido, para que seja por ele substituído, reparado ou corrigido, no total ou em parte, às suas expensas;

8.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato e o cumprimento das obrigações pelo Contratado;

8.6. 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.

8.7. Aplicar ao Contratado as sanções previstas na lei e neste Contrato;

8.8. Cientificar o órgão de representação judicial da Procuradoria-Geral do Distrito Federal para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento de obrigações pelo Contratado;

8.9. Explicitamente emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste.

8.10. A Administração terá o prazo de XXXXXX, a contar da data do protocolo do requerimento para decidir, admitida a prorrogação motivada, por igual período.

8.11. Responder eventuais pedidos de reestabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pelo contratado no prazo máximo de XXXXXX.

8.12. Notificar os emitentes das garantias quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais.

8.13. A Administração não responderá por quaisquer compromissos assumidos pelo Contratado com terceiros, ainda que vinculados à execução do contrato, bem como por qualquer dano causado a terceiros em decorrência de ato do Contratado, de seus empregados, prepostos ou subordinados.

9 - CLÁUSULA NONA - OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO (ART. 92, XIV, XVI e XVIII)

9.1. O Contratado deve cumprir todas as obrigações constantes deste Contrato e em seus anexos, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto, observando, ainda, as obrigações a seguir dispostas:

9.2. Manter preposto aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.;

9.3. A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

9.4.

9.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor ([Lei nº 8.078, de 1990](#));

9.4. Comunicar ao contratante, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas que antecede a data da entrega, os motivos que impossibilitem o cumprimento do prazo previsto, com a devida comprovação;

9.5. Atender às determinações regulares emitidas pelo fiscal ou gestor do contrato ou autoridade superior ([art. 137, II, Lei nº 14.133, de 2021](#)) e prestar todo esclarecimento ou informação por eles solicitados;

9.6. Reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os bens nos quais se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados;

9.7. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, 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, o valor correspondente aos danos sofridos;

9.8. 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, junto com a Nota Fiscal para fins de pagamento, os seguintes documentos:

1) prova de regularidade relativa à Seguridade Social;

2) certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa do Distrito Federal;

3) certidões que comprovem a regularidade perante a Fazenda Estadual ou Distrital do domicílio ou sede do contratado;

4) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e

5) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT;

9.9. Responsabilizar-se pelo cumprimento de todas as obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais, comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade ao contratante e não poderá onerar o objeto do contrato;

9.10. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da execução do objeto contratual.

9.11. Paralisar, por determinação do contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

9.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições exigidas para habilitação na licitação;

9.13. 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, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

9.14. 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, da Lei 14.133, de 2021](#));

9.15. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

9.16. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#).

9.17. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do contratante;

9.18. Alocar os empregados necessários, com habilitação e conhecimento adequados, ao perfeito cumprimento das cláusulas deste contrato, fornecendo os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios demandados, cuja quantidade, qualidade e tecnologia deverão atender às recomendações de boa técnica e a legislação de regência;

9.19. Orientar e treinar seus empregados sobre os deveres previstos na [Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), adotando medidas eficazes para proteção de dados pessoais a que tenha acesso por força da execução deste contrato;

9.20. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local de execução do objeto e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

9.21. Submeter previamente, por escrito, ao contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo ou instrumento congênere.

9.22. 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.

10 - CLÁUSULA DÉCIMA - GARANTIA DE EXECUÇÃO (ART. 92, XII)

10.1. Não haverá exigência de garantia contratual da execução.

OU

10.2. A contratação conta com garantia de execução, nos moldes do [art. 96, da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

OU

10.3. A contratação conta com garantia de execução do contrato, nos moldes do [art. 96, combinado com art. 101, ambos da Lei nº 14.133, de 2021](#), na modalidade XXXXXX, em valor correspondente a X% (XXXX por cento) do valor total/anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

10.3.1. BEM 1..... Valor

10.3.2. BEM 2Valor

10.3.3. ...

10.3.4. TOTAL Valor total

OU

10.4. O contratado apresentará, no prazo máximo de XXXX 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 X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato.

OU

10.5. O contratado apresentará, no prazo máximo de XXXX 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 X% (XXXX por cento) do valor inicial/total/anual do contrato, acrescido do valor dos bens abaixo arrolados, dos quais o contratado será depositário:

10.5.1. BEM 1..... Valor

10.5.2. BEM 2Valor

10.5.3. ...

10.5.4. TOTAL Valor total

10.6. Caso utilizada a modalidade de seguro-garantia, a apólice deverá ter validade durante a vigência do contrato E/OU por XXXXXX dias após o término da vigência contratual, permanecendo em vigor mesmo que o contratado não pague o prêmio nas datas convencionadas.

10.7. A apólice do seguro garantia deverá acompanhar as modificações referentes à vigência do contrato principal mediante a emissão do respectivo endosso pela seguradora.

10.8. 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 10.9 deste contrato.

10.9. 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.

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

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

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

10.10.3. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pelo contratado, quando couber.

10.11. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item 10.10, observada a legislação que rege a matéria.

10.12. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor do contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

10.13. 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.

10.14. 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](#).

10.15. 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.

10.16. 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 (.....) dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

10.17.1. O emitente da garantia ofertada pelo contratado deverá ser notificado pelo contratante quanto ao início de processo administrativo para apuração de descumprimento de cláusulas contratuais ([art. 137, § 4º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

10.17.2. Caso se trate da modalidade seguro-garantia, ocorrido o sinistro durante a vigência da apólice, sua caracterização e comunicação poderão ocorrer fora desta vigência, não caracterizando fato que justifique a negativa do sinistro, desde que respeitados os prazos prescricionais aplicados ao contrato de seguro, nos termos do [art. 20 da Circular Susep nº 662, de 11 de abril de 2022](#).

10.18. 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;

10.19. 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.

10.20. 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.

10.20.1. O contratado autoriza o contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista neste Contrato.

10.20.2. 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.

10.20.3. A garantia de execução é independente de eventual garantia do produto prevista especificamente no Termo de Referência.

11 - CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - INFRAÇÕES E SANÇÕES ADMINISTRATIVAS (ART. 92, XIV)

11.1. Comete infração administrativa, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), o contratado que:

11.1.1. der causa à inexecução parcial do contrato;

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

11.1.3. der causa à inexecução total do contrato;

11.1.4. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;

11.1.5. apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

11.1.6. praticar ato fraudulento na execução do contrato;

11.1.7. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

11.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).

11.2. Serão aplicadas ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:

11.2.1. Advertência, quando o contratado der causa à inexecução parcial do contrato, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave ([art. 156, §2º, da Lei nº 14.133, de 2021](#));

11.2.2. 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](#));

11.2.3. 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](#)).

11.2.4. Multa:

1. Moratória de% (..... por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de (.....) dias;

2. Moratória de% (..... por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de% (.... por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

a. O atraso superior a XXXXXX 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 nº 14.133, 2021](#).

3. Compensatória, para as infrações descritas nas alíneas “e” a “h” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.

4. Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista na alínea “c” do subitem 12.1, de ...% a ...% do valor do Contrato.

5. Para infração descrita na alínea “b” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.

6. Para infrações descritas na alínea “d” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato.

7. Para a infração descrita na alínea “a” do subitem 12.1, a multa será de ...% a ...% do valor do Contrato, ressalvadas as seguintes infrações:

[INDICAR ITENS ESPECÍFICOS DE INEXECUÇÃO PARCIAL QUE JUSTIFIQUEM PENA DIVERSA]

11.3. A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante ([art. 156, §9º, da Lei nº 14.133, 2021](#)).

11.3.1. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa ([art. 156, §7º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

11.3.2. 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](#)).

11.3.3. 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](#)).

11.3.4. Previamente ao encaminhamento à cobrança judicial, a multa poderá ser recolhida administrativamente no prazo máximo de XX (XXXX) dias, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente.

11.4. 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.

11.5. Na aplicação das sanções serão considerados ([art. 156, §1º, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

1. a natureza e a gravidade da infração cometida;

2. as peculiaridades do caso concreto;

3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

4. os danos que dela provierem para o Contratante;

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

11.6. 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](#)).

11.7. 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](#)).

11.8. 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](#)).

11.9. 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, de 2021](#).

11.10. 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](#).

12 - CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA EXTINÇÃO CONTRATUAL (ART. 92, XIX)

12.1. O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

12.2. 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.

12.3. Quando a não conclusão do contrato referida no item anterior decorrer de culpa do contratado:

1. ficará ele constituído em mora, sendo-lhe aplicáveis as respectivas sanções administrativas; e
2. poderá a Administração optar pela extinção do contrato e, nesse caso, adotará as medidas admitidas em lei para a continuidade da execução contratual.

OU

12.4. O contrato será extinto quando vencido o prazo nele estipulado, independentemente de terem sido cumpridas ou não as obrigações de ambas as partes contraentes.

12.4.1. O contrato poderá ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o Contratante, quando este não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

12.4.2. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

12.4.3. Caso a notificação da não-continuidade do contrato de que trata este subitem ocorra com menos de 2 (dois) meses da data de aniversário, a extinção contratual ocorrerá após 2 (dois) meses da data da comunicação.

12.5. O contrato poderá ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no [artigo 137 da Lei nº 14.133, de 2021](#), bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

12.5.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os [artigos 138 e 139 da mesma Lei](#).

12.5.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a extinção se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

1. Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

12.6. O termo de extinção, sempre que possível, será precedido:

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

12.6.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

12.6.3. Indenizações e multas.

12.7. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório ([art 131, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

12.8. O contrato poderá ser extinto caso se constate que o contratado mantém vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que tenha desempenhado função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau ([art. 14, inciso IV, da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

13 - CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (ART. 92, VIII)

13.1. 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:

13.1.1. Gestão/Unidade:

13.1.2. Fonte de Recursos:

13.1.3. Programa de Trabalho:

13.1.4. Elemento de Despesa:

13.1.5. Plano Interno:

13.1.6. Nota de Empenho:

13.2. A dotação relativa aos exercícios financeiros subsequentes será indicada após aprovação da Lei Orçamentária respectiva e liberação dos créditos correspondentes, mediante apostilamento.

14 - CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS CASOS OMISSOS (ART. 92, III)

14.1. 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.

15 - CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - ALTERAÇÕES

15.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos [arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, 2021](#).

15.2. O contratado é obrigado a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

15.3. As alterações contratuais deverão ser promovidas mediante celebração de termo aditivo, submetido à prévia aprovação da consultoria jurídica do contratante, salvo nos casos de justificada necessidade de antecipação de seus efeitos, hipótese em que a formalização do aditivo deverá ocorrer no prazo máximo de 1 (um) mês ([art. 132 da Lei nº 14.133, de 2021](#)).

15.4. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do [art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

16 - CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PUBLICAÇÃO

16.1. Incumbirá ao contratante divulgar o presente instrumento no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP), na forma prevista no [art. 94 da Lei nº 14.133, de 2021](#), bem como no respectivo sítio oficial na Internet, em atenção ao [art. 91, caput, da Lei nº 14.133, de 2021](#), e ao [art. 8º, §2º, da Lei nº 12.527, de 2011](#), c/c [art. 7º, §3º, inciso V, do Decreto nº 7.724, de 2012](#).

17 - CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - FORO ([ART. 92, §1º](#))

17.1. 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](#).

17.2.

[Local], [dia] de [mês] de [ano].

Representante legal do CONTRATANTE

Representante legal do CONTRATADO

TESTEMUNHAS:

1-

2-

ANEXO III - DO EDITAL

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: SEP/Quadra 511 Bloco A CEP 70758-900, Asa Norte, Brasília/DF.

Local, ____ de _____ de ____.

Representante Legal

Observações: Preencher, preferencialmente, em papel timbrado da empresa.

ANEXO IV - DO EDITAL

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.



Documento assinado eletronicamente por **WERMESON MONTEIRO SIMÕES - Matr.0281750-0, Pregoeiro(a)**, em 20/05/2024, às 15:26, 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=0
verificador= **141370219** código CRC= **5C40976F**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor de Edifícios de Utilidade Pública Norte - SEP, Quadra 511, Bloco A - Bairro Asa Norte - CEP 70750-541 - DF

Telefone(s):

Sítio - <http://sedet.df.gov.br/>