

TERMO DE REFERÊNCIA**1. DO OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada, mediante **Sistema de Registro de Preço**, na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta NOVACAP, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

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

TABELA I					
LOTE	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Serviço Mensal	12
	2	27014	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade - REMOTO	Serviço Mensal	12
	3	27014	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO	Serviço Mensal	12
	4	27090	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400

1.3. Os quantitativos e respectivos códigos dos itens são os discriminados na tabela acima.

1.4. A presente contratação adotará como regime de execução de Empreitada por Preço Global.

1.5. Enquadramento do Objeto:

1.5.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, a justifica-se conforme item 2.1.5 da Portaria SGD/MGI 1.070 de 12 de junho de 2023, "pois os padrões de desempenho a qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC.

1.5.2. Contratação será realizada por custo fixo mensal em observância ao disposto na Portaria SGD/MGI 1.070 de 12 de junho de 2023, "que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal".

1.5.3. Os serviços enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares a área de competência legal da NOVACAP, não inerentes as categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

1.5.4. A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade a subordinação direta.

1.6. O prazo de vigência do contrato é de 01 (um) ano podendo ser prorrogado por interesse das partes até os limites da Lei.

2. QUADRO RESUMO DA CONTRATAÇÃO

NATUREZA DA CONTRATAÇÃO				
De natureza comum	SIM	X	NÃO	
De prestação continuada	SIM	X	NÃO	
Eminentemente intelectual	SIM		NÃO	X
Possui inovação tecnológica ou técnica	SIM	X	NÃO	
De Tecnologia da informação	SIM	X	NÃO	
Possui mão de obra exclusiva	SIM		NÃO	X
JUSTIFICATIVA: Conforme o inciso VI do art. 18 do Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP (RLC/NOVACAP), os serviços objeto desta contratação possuem natureza comum e caracterizam-se como de prestação continuada. As empresas interessadas em participar do certame deverão atender às exigências de capacidade técnica e cumprir as condições estabelecidas no edital, em conformidade com as normas aplicáveis.				

DEMANDA DA CONTRATAÇÃO	
Estimada	X
Definida	
JUSTIFICATIVA: Trata-se de uma quantidade estimada, considerando a ampliação de novos setores e a criação de filiais de atendimento que serão descentralizadas, conforme a última reestruturação. Além disso, com a iminente nomeação dos aprovados no último concurso da NOVACAP, não é possível definir um quantitativo exato com base no atual quadro de funcionários e nas novas demandas da Companhia. Essas necessidades estão consolidadas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação, que reflete as demandas de TI das áreas técnicas da Companhia.	

PARCELAMENTO DO OBJETO	SIM	NÃO	X
JUSTIFICATIVA: Considerando os princípios da economicidade, eficiência e continuidade dos serviços, optou-se pela contratação do objeto por meio de adjudicação global, conforme justificativas técnicas e operacionais a seguir:			
1. Interdependência técnica e funcionalidade Integrada: Os serviços contratados abrangem um conjunto de atividades integradas e indissociáveis que incluem Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC), Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC e Apoio à Gestão dos Serviços de TIC. Esses serviços operam de forma interdependente e precisam funcionar harmonicamente para garantir a padronização, interoperabilidade e qualidade na prestação dos serviços.			

2. Riscos técnicos e administrativos do fracionamento: A fragmentação dos serviços em lotes distintos resultaria em riscos operacionais relacionados à dificuldade de integração das soluções, comprometimento da continuidade dos serviços e gestão fragmentada. A experiência em contratações semelhantes demonstra que a divisão do objeto acarretaria perda de eficiência e aumento dos custos operacionais e administrativos.

3. Responsabilidade centralizada e simplificação da gestão: A contratação global permite a centralização da responsabilidade em um único fornecedor, o que facilita o controle e monitoramento dos serviços prestados, garantindo um modelo padronizado de gestão e suporte. Além disso, a adjudicação por lote único proporciona uma estrutura contratual que melhora a coordenação dos serviços e minimiza riscos relacionados à incompatibilidade entre prestadores diferentes.

4. Ganho de escala e vantajosidade: A contratação integral proporciona ganhos de escala significativos e permite um melhor aproveitamento dos recursos financeiros e operacionais, garantindo a economicidade do processo.

5. Base Legal e Jurisprudencial: A opção pelo modelo de adjudicação global encontra respaldo em dispositivos legais e na jurisprudência do Tribunal de Contas da União (TCU), especialmente no entendimento consolidado pela Súmula nº 247 do TCU, que admite a adjudicação por lotes quando os serviços possuem natureza técnica correlacionada e interdependente.

6. Compatibilidade com contratações semelhantes: O modelo adotado é amplamente utilizado por órgãos públicos e entidades privadas em contratos similares, comprovando sua eficiência e adequação ao propósito pretendido.

Portanto, justifica-se a não fragmentação do objeto da presente contratação em razão da interdependência técnica e funcional dos serviços, do risco operacional que o fracionamento acarretaria, e da necessidade de garantir a padronização e continuidade dos serviços contratados.

Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por Adjudicação Global.

A contratação ora pretendida a ser atendida por um único fornecedor, se mostra mais adequada, neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalham com características de execução diferentes, o que poderia acarretar numa incompatibilidade técnica para integração de toda solução.

Conforme Acórdão 861/2013- Plenário - É lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si. Além disso, a solução de TI, objeto da contratação em tela, possui natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

Segundo o acórdão 5260/2011 – TCU – 1ª câmara, de 06/07/2011, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”. A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

Tanto a disciplina legal, quanto a Súmula do TCU, indicam que a viabilidade técnica do fracionamento deve ser analisada para fins de determinar a possibilidade de licitações distintas (ou lotes distintos na mesma licitação) do objeto que se pretende adquirir. No caso em comento, o objeto licitado envolve tratamento técnico, que demanda que o fornecedor dos serviços tenha conhecimento sobre toda a solução existente. Partir as contratações, deixando a possibilidade de empresas diferentes prestarem os serviços, é um risco enorme para a Administração Pública, pois deixará aberta a oportunidade para problemas de integração e de administração da solução CONTRATADA.

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

PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO	SIM		NÃO	X
PARTICIPAÇÃO DE COOPERATIVAS	SIM		NÃO	X
PARTICIPAÇÃO DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS	SIM	X	NÃO	

JUSTIFICATIVA: A participação de empresas em consórcio na presente contratação é vedada em razão dos seguintes fatores:

Risco de Fragmentação da Responsabilidade: A contratação dos serviços previstos (Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico, Operação e Sustentação de Infraestrutura de TIC e Apoio à Gestão de TIC) exige unidade de gestão e responsabilidade centralizada. A participação em consórcio dificultaria a gestão contratual, uma vez que a responsabilidade pelos serviços poderia ser diluída entre as empresas participantes, prejudicando o controle, a fiscalização e a execução do contrato.

Interdependência Técnica dos Serviços: Os serviços a serem contratados operam de forma integrada e interdependente. A execução por um consórcio poderia comprometer a eficiência operacional, uma vez que os consorciados poderiam ter diferentes estruturas operacionais, metodologias e padrões técnicos, resultando em dificuldades de coordenação e potencial inconsistência na entrega dos serviços.

Padronização dos Processos e Melhoria Contínua: A necessidade de garantir a padronização dos processos e métodos técnicos aplicados nos serviços exige um único fornecedor plenamente responsável pelo cumprimento das metas e padrões estabelecidos. A participação de consórcios inviabiliza essa padronização e dificulta a aplicação das melhores práticas previstas no contrato.

A participação de cooperativas na presente contratação é vedada pelos seguintes motivos:

Incompatibilidade com o Modelo de Execução do Contrato: Os serviços objeto da presente contratação exigem profissionais especializados com vínculo formal que assegure controle efetivo sobre o desempenho individual e coletivo das funções. O modelo de prestação de serviços por cooperativas, que geralmente opera com trabalhadores autônomos, é incompatível com os requisitos técnicos e operacionais exigidos.

Riscos Trabalhistas e Contratuais: A contratação de cooperativas pode implicar em riscos de responsabilização subsidiária da Administração Pública em eventuais reclamações trabalhistas, considerando o entendimento consolidado na Súmula nº 331 do Tribunal Superior do Trabalho (TST). Esse risco é acentuado quando se trata de atividades contínuas e essenciais que demandam vínculo jurídico bem definido entre o prestador de serviços e a contratante.

Descaracterização da Prestação de Serviços por Resultados: A contratação pretendida exige o cumprimento de metas claras e mensuráveis, sendo incompatível com o modelo cooperativo, que normalmente não estabelece parâmetros de controle e monitoramento adequados ao escopo pretendido.

Garantia da Qualidade e Continuidade dos Serviços: A necessidade de garantir a continuidade dos serviços e o cumprimento rigoroso dos padrões técnicos previstos no contrato não é plenamente assegurada pelo modelo cooperativo, cuja estrutura operacional é incompatível com o gerenciamento eficaz dos serviços pretendidos.

Não haverá restrição à participação de microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, nos termos da Lei Complementar nº 123/2006 e alterações subsequentes, do Decreto Distrital nº 35.592/2014 e legislação complementar vigente, desde que atendidas as exigências de capacidade técnica e demais condições estabelecidas neste Termo de Referência e no Edital, em atendimento à alínea "e", do inciso VIII, do art. 20 do RLC/NOVACAP.

A licitante enquadrada como microempresa ou empresa de pequeno porte deverá declarar expressamente que atende aos requisitos do art. 3º da LC nº 123/2006, para fazer jus aos benefícios previstos nessa lei.

Quanto à previsão do benefício da cota reservada, o artigo 26 da Lei nº 4.611, de 09 de agosto de 2011, que regulamenta, no Distrito Federal, o tratamento favorecido, diferenciado e simplificado para microempresas, empresas de pequeno porte e microempreendedores individuais, consigna:

"Art. 26. É estabelecida cota reservada para as entidades preferenciais nas licitações para aquisição de bens e obras de natureza divisível, **desde que não haja prejuízo para o conjunto ou complexo do objeto.**" (grifo nosso)

Adicionalmente, Joel de Menezes Niebuhr traz o seguinte entendimento a propósito do tema:

"A questão é a seguinte: o inc. III do art. 48 da Lei Complementar nº 123/06 prescreve que se promova licitação, para aquisição de bens de natureza divisível, com cota de até 25% (vinte e cinco por cento) do objeto para a contratação de microempresas e empresas de pequeno porte. Fica claro que a cota reservada não é, necessariamente, de 25%. O texto prescreve que é de até 25%. Logo, em princípio, pode ser, por exemplo, 20%, 10%, 1% ou 0,5%. O limite máximo é 25%, o mínimo quem define é a Administração."

Isso posto, diante da necessidade de um serviço altamente especializado e da complexidade das atividades envolvidas, entendemos que a logística implícita à execução do contrato inviabiliza o estabelecimento da cota reservada. A contratação de uma empresa com capacidade técnica e infraestrutura adequadas é fundamental para garantir a qualidade e a continuidade do serviço.

VALOR MÁXIMO ACEITÁVEL PARA A CONTRATAÇÃO - ORÇAMENTO NÃO SIGILOSO	R\$ 9.221.754,84 (nove milhões, duzentos e vinte e um mil setecentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e quatro centavos)
JUSTIFICATIVA: Nos termos do Acórdão 1502/2018 Plenário TCU, nas licitações realizadas pelas empresas estatais, sempre que o orçamento de referência for utilizado como critério de aceitabilidade das propostas, sua divulgação no edital é obrigatória , e não facultativa, em observância ao princípio constitucional da publicidade e, ainda, por não haver no Art. 34 da Lei 13.303/2016 (Lei das Estatais) proibição absoluta à revelação do orçamento. Assim sendo, justifica-se a publicidade do valor estimado, uma vez que ela será o limite referencial para apresentação das propostas durante o procedimento licitatório.	

MODO DE DISPUTA	
Aberto	X
Fechado	
Combinado	
JUSTIFICATIVA: Tendo em vista tratar-se de pregão eletrônico, em atenção ao previsto no inciso IV, do art. 32 da Lei 13.303/2016.	

CRITÉRIOS DE JULGAMENTO	
Menor preço (global)	X
Maior desconto	
Melhor combinação de técnica e preço	
Melhor técnica	
Melhor conteúdo artístico	
Maior oferta de preço	
Maior retorno econômico	
Melhor destinação de bens alienados	
JUSTIFICATIVA: Visto que o Termo de Referência já apresenta critérios mínimos de especificação do objeto e demais condições que são suficientes para comprovar a capacidade técnica da empresa a ser contratada, entende-se que neste caso o critério de julgamento de menor preço é o mais adequado, ainda assim, ressaltamos que não serão aceitos valores superiores aos unitários e globais estimados.	

MODO DE FORNECIMENTO	
Por preço unitário	
Por preço global	X
JUSTIFICATIVA: A escolha do modo de fornecimento por preço global para o Sistema de Registro de Preços (SRP) permite à NOVACAP prever custos com precisão, garantindo a entrega completa dos serviços e facilitando o planejamento orçamentário.	

MAPA DE RISCO	SIM	X	NÃO	
JUSTIFICATIVA: O mapa de risco é apresentado no ANEXO V – Matriz de Alocação de Riscos, em atendimento à alínea b, do inciso VI, do art. 20 do RLC/NOVACAP.				

MODO DE PROCESSAMENTO DO PROCEDIMENTO LICITATÓRIO	
Eletrônico	X
Presencial	
JUSTIFICATIVA: Em atendimento ao § 9º do art. 20 do RLC/NOVACAP e por tratar-se de pregão, adotou-se o modo de processamento eletrônico.	

3. DA JUSTIFICATIVA

3.1. Os serviços a serem contratados possuem natureza continuada, uma vez que são altamente relevantes para manter a infraestrutura de suporte técnico aos usuários da NOVACAP, na manutenção da qualidade dos serviços nos sistemas informatizados legados e dos dados corporativos da NOVACAP, em especial, no atendimento às soluções tecnológicas de apoio ao negócio da NOVACAP.

3.2. É importante destacar que os serviços são imprescindíveis para a continuidade das atividades das diversas áreas de negócio da NOVACAP. A ausência de qualquer atividade descrita nessa contratação afetará os serviços disponibilizados pela assessoria de TIC.

3.3. Essa contratação visa garantir a continuidade dos serviços prestados atualmente no escopo do Contrato de Prestação de Serviços Nº 120/2020 – Diretoria Administrativa – DJ/NOVACAP com o suporte e sustentação de serviços de TIC e ainda a implementação de melhorias no âmbito da TIC. O contrato atual está vigente até o dia 16 de abril de 2025.

3.4. O referido contrato já não atende mais a necessidade de evolução dos serviços prestados pelo NTI/NOVACAP aos seus usuários interno e externo. Para alavancar a transformação digital se faz necessária uma nova arquitetura de entrega de serviços, mais robusta e preparada para suportar os novos desafios de crescimento.

3.5. O Núcleo de Tecnologia da Informação, vem progressivamente investindo na adoção de boas práticas no gerenciamento da infraestrutura de TIC, e a presente contratação será o reflexo deste contínuo investimento, pois permitirá a manutenção da adoção de metodologias capazes de garantir a correta prestação dos serviços e o atendimento eficiente.

3.6. Nesse sentido foi que a NOVACAP contratou novos serviços de desenvolvimento de sistemas, Contrato 034/2024, que utilizam método ágeis de entrega de valor, que já demandam um serviço de infraestrutura também mais ágil e preparado para alavancar a empresa a um novo patamar de entrega de serviços de tecnologia da informação.

3.7. Soma-se a tudo isso a criação do Centro de Gestão de Informação - CGI, através do processo 00112-00029757/2023-40, que definiu a implantação do Centro de Controle de Operações, que ficará responsável por todo monitoramento de todas as operações de obras da NOVACAP, somando assim a necessidade de um novo modelo de entrega de serviços em substituição ao atual, já esgotado.

3.8. Diante dos desafios impostos pelo modelo de trabalho remoto e para assegurar a melhoria contínua dos serviços prestados, foi realizado o redimensionamento da equipe mínima com objetivo de implementar as melhorias necessárias no âmbito da TIC.

3.9. O aumento do quantitativo do corpo técnico, comparado ao contrato vigente, ocorre não apenas devido à necessidade de um contingente maior diante da ampliação e descentralização dos polos de trabalho da NOVACAP, mas também para atender ao enquadramento da Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 (164073940), e ao Guia da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - ENTIC-JUD 2021-2026 (164074655), que estabelecem o quantitativo necessário de profissionais para atender determinada quantidade de usuários de tecnologia da informação.

3.10. Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações – PETIC

3.10.1. Considerando a finalidade da contratação proposta, entende-se que a proposta possui alinhamento e está diretamente relacionada ao Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações - PETIC, sendo uma solução de Tecnologia da Informação necessária, especialmente, às atividades que permitirão a empresa alcançar os seguintes objetivos e metas

TABELA II	
Índice	O.E. de TI
OETI-1	Garantir que os usuários usufruam dos recursos de TI
OETI-3	Garantir a integridade dos dados gerados pela NOVACAP
OETI-4	Garantir a manutenção e continuidade dos serviços de TI da NOVACAP

3.10.2. Além disso, destaca-se que, assim como o PETIC, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC também prevê a presente contratação por meio da ação A4.1 - Manter/Contratar serviço de suporte ao usuário final N1, N2, N3 (139468071), conforme descrito no processo (00112-00002982/2019-52). Desta forma, declara-se expressamente que o objeto da presente contratação não incide nas hipóteses vedadas pelos artigos 3º, 4º e 5º da IN SGD nº 94/2022, conforme justificado a seguir, conforme ETP e Termo de Referência:

I - A contratação é devidamente justificada pela necessidade institucional e encontra-se plenamente compatível com os objetivos estratégicos da instituição, conforme previsto no Art. 3º.

II - Não se objetiva a substituição de atividades próprias da administração pública, sendo os serviços contratados claramente definidos e devidamente justificados, em estrito alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição, conforme estabelecido no Art. 4º.

III - A contratação respeita os princípios da economicidade, eficiência e qualidade, e em nenhuma hipótese promove a precarização do serviço público, atendendo aos requisitos mencionados no Art. 5º.

3.10.3. Portanto, a presente contratação está plenamente adequada aos requisitos legais previstos na IN SGD nº 94/2022.

4. DEMANDA DA CONTRATAÇÃO

4.1. Trata-se de quantidade estimada para prestação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e comunicação (TIC), denominado Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º, 2º e 3º níveis baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, incluindo o apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com especificações e condições constantes neste documento e seus anexos.

4.2. O suporte técnico ao usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da NOVACAP e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.

4.3. As atividades de atendimento possuem um item de serviço relativo ao serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação da NOVACAP, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

4.4. A presente contratação manterá a concepção de gestão baseada em Governança de Tecnologia da Informação e nas melhores práticas que estão sendo adotadas pela Administração Pública, alavancando a entrega de serviços e a melhor gestão dos recursos de tecnologia da informação e comunicação.

4.5. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão por que qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da NOVACAP. Dessa forma, a licitação será realizada em um único lote composto por 4 itens.

4.6. O modelo definido pela NOVACAP possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, possibilitando o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais, relacionadas ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela área de TIC da NOVACAP.

4.7. Salienta-se que, a presente contratação irá trazer uma série de benefícios a NOVACAP, sendo que um deles diz respeito à agregação de valor aos serviços, com transferência de tecnologia a esta empresa pública através da elaboração e melhoria dos processos de atendimento e com a construção da base de conhecimento de incidentes, problemas e causas raiz.

4.8. Destaca-se que a NOVACAP pretende com esta contratação seguir na modernização dos serviços de suporte técnico remoto e presencial, fato que proporciona um melhor aproveitamento do sistema de gestão dos serviços de suporte técnico, bem como maior controle, acompanhamento e gestão dos serviços, de forma, a atender as diretrizes do Governo do Distrito Federal.

4.9. Levando em consideração a quantidade de atendimento realizado todos os meses e com o objetivo de manter o pleno funcionamento dos recursos e serviços do ambiente de TIC da NOVACAP e melhorar a qualidade dos serviços prestados, de forma a apoiá-los tempestivamente nos processos de trabalho e em suas atividades finalísticas, torna-se indispensável à contratação dos serviços, uma vez que a paralisação do fornecimento poderá trazer prejuízos a esta empresa e à sociedade.

4.10. Os serviços técnicos objeto desta contratação serão realizados em regime de pagamento mensal baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

4.11. O dimensionamento da equipe e o histórico de chamados de serviços de TIC constam no ANEXO I – Dimensionamento de Equipe e Histórico de Atendimento de chamados.

4.12. Os valores dos itens 1, 2 e 3 serão pagos mensalmente, sendo observados os Níveis Mínimos de Serviços, descritos nos ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais, que quando não atingidos ocasionarão glosas no preço mensal e as sanções cabíveis quando for o caso. Os valores do item 4 da Tabela I desta contratação serão pagos sob demanda, juntamente com o faturamento dos itens 1, 2 e 3 no mês em que sua execução ocorrer.

4.13. Os valores unitários correspondem ao valor mensal máximo a ser pago pelo serviço do item.

4.14. A execução dos itens 1, 2 e 3 será iniciada automaticamente a partir da assinatura do contrato. O item 4 será executado apenas sob demanda, mediante a emissão de uma Ordem de Serviço.

4.15. A ferramenta de ITSM deverá ser fornecida pela CONTRATADA, conforme condições do ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais e deverá ser implementada em até 15 (quinze) dias após o início do contrato.

4.16. O ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais define as especificações técnicas, sua lista de atividades, requisitos profissionais, requisitos da ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços, ferramenta de monitoramento, prova de conceito e demais requisitos técnicos.

4.17. Para atendimento em horários que não são exigidos serviços presenciais da equipe da CONTRATADA, os serviços poderão ser executados por atendimento remoto por meio de VPN.

- 4.18. A concessão de acesso remoto via VPN aos colaboradores da CONTRATADA deverá ser formalmente e previamente solicitado pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.
- 4.19. Todos os serviços de apoio deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, em sua Versão 3 ou superior e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- 4.20. As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente da CONTRATANTE em dias úteis, feriados ou em finais de semana, após agendamento e autorização da CONTRATANTE, conforme cronograma de mudanças, ficando todos os custos sobressalentes por conta da CONTRATADA.
- 4.21. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITILv4.
- 4.22. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através da central de atendimento de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.
- 4.23. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção especializada, o chamado poderá ser escalado para o 3º (terceiro nível) de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas de infraestrutura.
- 4.24. O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os Itens/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.
- 4.25. 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.
- 4.26. O catálogo de serviços contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de quaisquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento.
- 4.27. O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE.
- 4.28. Recebimento dos serviços:
- 4.28.1. As Ordens de Serviços 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 forem realizados, e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.
- 4.28.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberta e os prazos originais serão mantidos. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os ajustes no faturamento, previstos nos níveis mínimos de serviço conforme detalhados no ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais.
- 4.29. Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização do espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA.
- 4.30. Caberá à contratada fornecer, sem ônus adicional, um kit de ferramentas adequado para a execução dos serviços de atendimento de suporte técnico Nível 2 em TIC. O kit deverá conter, no mínimo, os seguintes itens:
- a) Chaves de fenda e Phillips de diversos tamanhos;
 - b) Chaves Torx e Allen em diferentes medidas;
 - c) Alicates de corte e de bico;
 - d) Testador de cabo de rede;
 - e) Multímetro digital;
 - f) Espátula e ventosa para abertura de equipamentos;
 - g) Pasta térmica e kit de limpeza para componentes eletrônicos;
 - h) Lanterna de inspeção;
 - i) Bolsa ou maleta para transporte e organização dos itens.
- 4.30.1. As ferramentas fornecidas deverão ser de qualidade compatível com o uso profissional, garantindo a eficiência e segurança na realização das atividades. A contratada será responsável pela manutenção e reposição dos itens sempre que necessário, sem prejuízo à continuidade dos serviços.
- 4.31. Caberá a CONTRATADA fornecer qualquer ferramenta ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços.
- 4.32. Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA estão descritos de forma detalhada neste Termo de Referência. Os recursos humanos, por parte da NOVACAP, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços seguem as determinações contidas na Instrução Normativa nº 94 de 23 de abril de 2022, publicada pela Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia – SGD/ME e recepcionada pelo Decreto 45.011 de 27 de setembro de 2023 no Distrito Federal:
- 4.32.1. Fiscal Requisitante;
 - 4.32.2. Fiscal Administrativo;
 - 4.32.3. Fiscal Técnico.
- 4.33. Recomenda-se ainda que cada papel descrito acima possua um Servidor ou Empregado Público que possa assumir como substituto em caso de eventual afastamento do titular.
- 4.34. Toda a execução dos serviços será registrada em ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM) da CONTRATADA e que deverá atender as especificações do ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais.
- 4.35. Todas as atividades devem ser registradas, seja em registros de incidentes, problemas, solicitações de serviços, mudanças, configurações, bem como em tarefas de registros desses processos.
- 4.36. A CONTRATADA deverá prever em sua proposta os recursos relacionados à implementação do catálogo de serviço, pessoas e perfis de usuários para sua equipe e, configurações nas ferramentas de Gestão de Serviços da CONTRATADA para suportar a operação dos serviços e a gestão contratual.
- 4.37. Visando não impactar as atividades de prestação dos serviços e acompanhamento contratual, caso necessário, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas adicionais para a apresentação de informações gerenciais a CONTRATANTE, desde que:
- 4.37.1. Seja previamente autorizado pela CONTRATANTE.
 - 4.37.2. Toda e qualquer informação produzida em tais ferramentas seja de controle total da CONTRATANTE.
 - 4.37.3. A CONTRATANTE tenha garantias de que as informações são íntegras e autênticas.
 - 4.37.4. A ferramenta possua registros (logs) para a realização de auditorias.
 - 4.37.5. O acesso às ferramentas e o tratamento das informações sejam realizados por usuários ligados às pessoas e não a usuários administrativos das ferramentas (admin, administrador) e que possam ser auditados pela CONTRATANTE. As bases de dados sejam entregues a CONTRATANTE, sempre que

solicitado, bem como ao término do contrato.

5. REGRAS E DIRETRIZES PARA A EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 5.1. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os serviços executados e seus respectivos relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pela NOVACAP;
- 5.2. Os relatórios operacionais e gerenciais serão elaborados e evoluídos no decorrer da execução do contrato;
- 5.3. A CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução técnica e contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, sem prejuízo da aplicação das glosas e sanções legais cabíveis;
- 5.4. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante;
- 5.5. A NOVACAP poderá, a qualquer tempo, e em comum acordo com a CONTRATADA, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica;
- 5.6. Caso a mudança do item anterior represente qualquer despesa não prevista na proposta inicial da CONTRATADA, esta poderá requerer o equilíbrio econômico-financeiro nos termos da Lei.
- 5.7. Todas as atividades da CONTRATADA deverão ser executadas, preferencialmente, sem impactar a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 5.8. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços programados, incluindo manutenções preventivas, acompanhamento de fornecedores, entre outros, em horários noturnos, em fins de semana e em feriados, desde que acordado previamente. Não são consideradas atividades programadas o tratamento de incidentes 24/7, a execução de planos de crise e de continuidade de negócio, que poderão requerer a execução de serviços em horários especiais e, portanto, não irão consumir da reserva de horas prevista neste item.
- 5.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados;
- 5.10. A CONTRATADA deverá realizar serviços de resolução de incidentes a qualquer tempo, incluindo horários noturnos, e em fins de semana e feriados, atendendo aos prazos e SLA definidos, mesmo quando a causa raiz do incidente for de responsabilidade de terceiros.
- 5.11. No caso de incidentes causados por terceiros, o tempo de disponibilidade poderá ser abonado para efeitos de cálculo do SLA até o momento em que a CONTRATADA tenha as condições técnicas de restabelecer o serviço sem dependência de terceiros, situação na qual deverá demonstrar por meio de relatório detalhado com evidências.
- 5.12. Se a CONTRATADA entender necessário, em caso específico, a transferência de qualquer responsabilidade para terceiros, como por exemplo a contratação de seguros, está só poderá ser feito com a anuência e aprovação do Gestor do Contrato.
- 5.13. Não serão admitidos estagiários para prestar quaisquer serviços objeto deste instrumento.
- 5.14. Todos os funcionários da CONTRATADA deverão ser registrados pelo regime CLT ou possuir contratos de prestação de serviços.
- 5.15. A CONTRATADA é responsável por dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos neste Termo de Referência.
- 5.16. A CONTRATADA deverá assegurar a disponibilidade da infraestrutura necessária para o atendimento às requisições e incidentes relacionados aos serviços de TIC, incluindo, entre outros, ferramentas de ITSM, monitoramento e, quando necessário, links de comunicação e URA. Interrupções no acesso aos serviços de Service Desk que ocasionem atrasos no atendimento dos chamados serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sujeitando-a à aplicação de glosas, multas, sanções ou outras penalidades previstas em lei.
- 5.17. A execução do contrato será baseada no modelo no qual a CONTRATANTE é responsável pela gestão do contrato e pela verificação dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues, e a CONTRATADA é a responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários.
- 5.18. Caso a CONTRATANTE não aprove a execução e/ou a qualidade do serviço entregue, conforme especificado no detalhamento das tarefas, deverá apor comentário ou anexar documentos/relatórios que justifiquem a não aprovação, retornando-a a CONTRATADA para correção ou complementação.
- 5.19. Caso a Ordem de Serviço seja encerrada pela CONTRATADA sem anuência da área demandante, será reaberta e os prazos serão contados em continuidade ao expresso inicialmente na solicitação original da Ordem de Serviço, inclusive para efeito de aplicação de glosas ou sanções previstas.
- 5.20. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY.
- 5.21. Além dos processos ITIL, a CONTRATADA deverá realizar as atividades de acordo com metodologia de trabalho que contemple: Gestão de Service Desk e Pesquisas de satisfação com usuários.
- 5.22. A CONTRATADA deverá entregar todos os relatórios mensais de fiscalização e demais documentos até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados.
- 5.23. A NOVACAP poderá solicitar, quando necessário, relatórios sobre o andamento das atividades, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 02 (dois) dias úteis da solicitação registrada no catálogo de serviços.

6. ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - MODALIDADES PRESENCIAL E REMOTO

- 6.1. O Service Desk é responsável pela recepção e registro de todas os chamados relativos aos serviços de TIC providos pelo NTI/NOVACAP. Deve também estar apto a prestar orientações, fornecer informações, além de receber reclamações ou comentários a respeito dos serviços de TIC.
- 6.2. O Service Desk deve estar disponível aos usuários de TIC da NOVACAP por meio do Portal de Serviços (autoatendimento), e-mail e por linha telefônica.
- 6.3. Todo o atendimento e operação do Service Desk, bem como sua gestão, deve ser feita por meio de ferramenta de ITSM, fornecida pela CONTRATADA, sempre alinhada aos processos, procedimentos, normas e diretrizes definidas pela NOVACAP bem como às exigências de qualificação definidas neste termo e seus anexos.
- 6.4. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, dialogar com ele para obter mais detalhes, registrar o chamado, atribuir os níveis corretos de impacto e urgência, operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento, se necessário, procedimentos técnicos adequados.
- 6.5. O técnico de suporte remoto, quando receber chamados dos usuários por e-mail ou pelo Portal de Serviços, deverá ser capaz de compreender o chamado do usuário, e se necessário entrar em contato por meio telefônico para dialogar com ele e obter mais detalhes. Deverá então verificar a correta classificação, bem como revisar e atribuir os níveis corretos de impacto e urgência. Por fim deve operacionalizar o suporte necessário, buscando na base de conhecimento procedimentos técnicos adequados.
- 6.6. A apresentação do Catálogo de Serviços no portal de serviços (autoatendimento) e o registro dos chamados deverá refletir o Catálogo de Serviços de TIC (Catálogo de Serviços de Negócio, conforme ANEXO III). Este será o catálogo principal por meio do qual os usuários normalmente irão demandar os

serviços de TIC e registrar os incidentes e problemas.

6.7. De forma complementar, a CONTRATADA deverá registrar um Catálogo de Serviços Técnicos, conforme definido no ANEXO III. Este catálogo será principalmente demandado pela equipe técnica do NTI/NOVACAP, e alguns usuários avançados conforme autorização do NTI/NOVACAP.

6.8. Os chamados registrados para a TIC, devem ser classificadas como incidentes ou requisições, de acordo com as definições da ITIL v3. Também devem ser categorizados conforme Catálogo de Serviços, mecanismo pelo qual o chamado deve ser distribuído para a fila de atendimento mais adequada.

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

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

TABELA III	
Impacto	Ocorrência Quando
Altíssimo	O serviço está inoperante, de forma tal que causa a paralisação total do serviço fornecido por uma ou mais áreas finalísticas; O usuário impactado é estratégico; Um ou mais sistemas críticos estão indisponíveis; A falha pode causar danos à imagem da NOVACAP;
Alto	A falha impede os trabalhos de uma unidade organizacional;
Elevado	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. A falha impede o trabalho do dia a dia de um ou mais usuários;
Médio	O equipamento ou serviço encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão.
Baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. Em situações em que o serviço afetado está operando no modo de contingência.

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

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

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

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

6.10.1. Impacto no negócio;

6.10.2. Urgência para o negócio;

6.10.3. Função exercida pelo solicitante (Diretores e Chefes);

6.10.4. Tamanho, escopo e complexidade do Incidente;

6.10.5. Recursos disponíveis para corrigir a falha;

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

6.10.7. Após a atribuição da prioridade e a categorização do chamado, de forma automática, a ferramenta de ITSM deverá definir o prazo de atendimento conforme metodologia definida anteriormente, dos prazos estabelecidos no Catálogo de Serviços e dos SLA definidos para esta contratação. Caso necessário e objetivando a melhoria e evolução dos serviços a CONTRATANTE e CONTRATADA poderão revisar, acrescentar, reduzir, ajustar, novos SLAs em comum acordo.

6.11. O técnico de suporte remoto, quando atender ao usuário por meio telefônico, deverá ser capaz de resolver o chamado do usuário de forma remota e ainda no primeiro atendimento.

6.12. Nos casos em que o técnico de 1º nível não puder atender o chamado do usuário, o atendimento deve ser escalado adequadamente para o 2º ou 3º níveis de atendimento. No caso do 2º nível de atendimento, este deve ser feito de forma remota ainda no curso do primeiro atendimento. Sendo imprescindível, o atendimento presencial deve ser feito dentro do prazo definido em catálogo de serviços.

6.13. No caso de alto volume de chamados em determinado intervalo de tempo, os chamados deverão ser enfileirados e atendidos em ordem decrescente de prioridade.

6.14. Caso a requisição de serviço ou incidente de TIC seja de responsabilidade de uma torre de serviço não prevista nesse contrato, a equipe de Service Desk ainda assim deverá categorizar corretamente e encaminhar à fila adequada (fila de outro contrato ou fila de gestão do NTI/NOVACAP). O chamado continuará a ser acompanhado pelo Service Desk até sua conclusão.

6.15. Conforme a solicitação de serviço do usuário, pode ser necessário passar por um processo de aprovação simples ou dupla, da chefia imediata, do gestor do recurso ou da gestão do NTI/NOVACAP, ou ainda uma combinação desses. Preferencialmente o processo de aprovação deverá ocorrer na ferramenta de ITSM, ou ainda conforme orientação da Equipe de Fiscalização e no padrão por eles definido.

6.16. No processo de atendimento das solicitações, se necessário, o chamado deverá ser escalado por diferentes torres de serviços, sem a necessidade de que o usuário faça novas solicitações/chamados. Também poderá ser utilizado o recurso de chamados pai e filhos, para fins de organização e otimização da execução dos trabalhos, novamente sem que seja necessária a intervenção do usuário para registro dos chamados filhos. As demandas filhas poderão ser registradas pela própria contratada, e serão a posteriori confirmadas ou canceladas pela equipe de fiscalização. Neste caso, o prazo de execução do serviço será aquele do serviço original, o prazo do chamado pai.

6.17. Caso, no andamento do atendimento de um chamado, se verifique a necessidade de requerer aprovação, esta deverá ser solicitada no fluxo de atendimento do chamado, sem que seja necessário para o usuário registrar um novo chamado, entretanto o prazo de atendimento será interrompido até que a aprovação seja concluída.

- 6.18. No processo de atendimento de requisições e incidentes poderão ser utilizados os recursos de chamados relacionados quando uma solução técnica única atender a diversos chamados.
- 6.19. Ressalta-se que o registro de chamados atende a finalidade de registro e organização das demandas, bem como serve para a medição dos prazos de atendimento conforme NMSE definido. Entretanto, o número e a forma de registro dos chamados não interferem na precificação dos serviços.
- 6.20. O atendimento poderá ser agendado, quando assim permitir ou solicitar o usuário ou quando for a característica do serviço solicitado, sendo nesse caso os prazos interrompidos.
- 6.21. Ao final do atendimento, o chamado deverá ser colocado no estado de resolvido e um e-mail deverá ser enviado para o usuário contendo pelo menos, o número de registro e a descrição da solicitação, a descrição da solução técnica aplicada, e um link para realização da pesquisa de satisfação, e um outro link que possibilite a reabertura do chamado, caso o usuário identifique o que chamado não foi devidamente atendido. Não obstante a esse modelo, qualquer alteração visando melhoria na gestão e atendimento do usuário, poderá ser solicitado pela CONTRATANTE.
- 6.22. A pesquisa de satisfação ficará disponível por 48 (quarenta e oito) horas, e se não for respondida nesse tempo será automaticamente atribuída a nota máxima ao chamado.
- 6.23. Após a resposta da pesquisa de satisfação o chamado deverá ser colocado no estado de concluída.
- 6.24. O usuário pode solicitar a reabertura do chamado se não concordar com o atendimento. Nesse caso o prazo de atendimento deve retomar a contagem de tempo a partir do tempo em que parou.
- 6.25. Caberá ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação acompanhar a fila de chamados recebidos, a priorização desses e o cumprimento dos prazos definidos no Catálogo de Serviços.
- 6.26. Caberá ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação orientar os técnicos de 1º e 2º níveis quanto aos procedimentos, normas e diretrizes definidas e, sendo necessário, atuar junto ao atendimento de 3º nível também.
- 6.27. Caberá ao Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação acompanhar e revisar os motivos de suspensão dos chamados. As suspensões sem motivos adequados devidamente registrados na ferramenta de ITSM serão desconsideradas para efeito de contagem dos prazos.
- 6.28. No processo de fiscalização a equipe da NOVACAP poderá ainda revisar os motivos e a pertinência da suspensão, revogando aquelas que não forem pertinentes.
- 6.29. Caberá à equipe de fiscalização do contrato realizar procedimentos de inspeção quando demandada ou quando julgar necessário.
- 6.30. Para atendimento a necessidades apresentadas e que não forem nativas da plataforma, a Contratante poderá demandar customizações. Para isso serão utilizadas horas de melhoria contínua, item 4 da Tabela I desta contratação.

7. OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

- 7.1. A execução dos serviços de operação de TIC devem abranger a administração técnica de ativos de infraestrutura, serviços e soluções de TIC.
- 7.2. A equipe de operação de infraestrutura será responsável pela garantia da saúde operacional dos serviços de TIC da NOVACAP.
- 7.3. Deverá executar rotinas de revisão e análise dos serviços e soluções de TIC a fim de garantir a boa condição desses, ou identificar proativamente problemas ou desvios técnicos, e conforme o caso realizar as devidas intervenções.
- 7.4. A equipe de operação deverá elaborar relatório operacional, para cada torre de serviços, considerando os serviços e soluções de TIC sob sua responsabilidade, que demonstre a boa saúde técnica e operacional, indicadores de gestão dos serviços de TIC, estatísticas de uso dos serviços de TIC, estatísticas de consumo dos recursos e dos ativos de TIC. Os relatórios poderão ser definidos caso a caso, em comum acordo com a equipe técnica do NTI/NOVACAP.
- 7.5. Deve-se observar que conforme a Portaria SGD ME nº 1.070 de 12 de junho de 2023, não será admitido que o órgão ou entidade custeie cursos a/ou treinamentos aos profissionais da Contratada.
- 7.6. A Contratada devesse capacitar seus profissionais nas áreas de interesse dos serviços a serem executados, atentando-se a certificação exigida para os perfis profissionais detalhada no Anexo IV deste instrumento.
- 7.7. A Contratada deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados no Termo de Referência e seus anexos, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência de sua exclusiva responsabilidade e contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços.
- 7.8. Em complemento aos requisitos técnicos dos perfis profissionais descritos no Anexo IV deste instrumento, a Contratada devesse, a cada 12 meses, promover a capacitação da equipe utilizada na prestação deste serviço nas áreas de interesse da contratação.
- 7.9. Sempre que se fizer necessário, considerando a implantação de novas soluções, mudanças de plataformas tecnológicas, processos ou metodologias, a Contratada deverá capacitar seus profissionais em até 45 (quarenta e cinco) dias após a comunicação por parte da NOVACAP.
- 7.10. Certificações e experiência: todos os profissionais deverão possuir certificações adequadas, conforme especificado no Termo de Referência.
- 7.11. A CONTRATADA deverá alocar profissionais com adequada capacitação técnica para execução dos serviços, que atendam aos perfis profissionais especificados – ANEXO IV.
- 7.12. A execução dos serviços deverá ser baseada nos manuais dos produtos de TIC em uso, sejam eles de hardware, ou de softwares proprietários ou softwares livres. Também deverá ser baseada, mas melhores práticas técnicas definidas para serviços de TIC.
- 7.13. A execução dos serviços deverá estar alinhada às Diretrizes definidas pela equipe técnica do NTI/NOVACAP, para cada torre de serviço, solução de TIC ou serviço de TIC.
- 7.14. De forma rotineira, no escopo dos serviços da operação de infraestrutura, as torres de serviços devem realizar a revisão dos planos de recuperação de desastre (ou *Disaster Recovery Plan* - DRP) dos serviços ou soluções de TIC, ou elaboração deste quando não existir. Deverá realizar teste de execução destes planos, realizando os procedimentos em ambiente de laboratório instalado e configurado pela contratada com os recursos de TIC disponibilizados pelo NTI/NOVACAP. A seleção dos serviços e soluções de TIC a serem testados será definida no início de cada mês pela equipe técnica da NOVACAP, em conjunto com a equipe técnica da CONTRATADA, e deverá contemplar pelo menos um serviço ou solução de TIC de algumas torres de serviço. Antes da execução dos testes, a CONTRATADA deverá apresentar o planejamento técnico para conhecimento da equipe técnica do NTI/NOVACAP.
- 7.15. As atividades executadas deverão ser sempre precedidas de planejamento e verificação dos possíveis impactos para todo o ambiente de TIC.
- 7.16. As mudanças a serem implementadas no ambiente de TIC deverão sempre observar o processo de Gestão de Mudanças, e quando necessário serão submetidas ao Comitê de Mudanças, tal como preconiza a boa prática definida no ITIL, e o processo de Gestão de Mudança definido pelo NTI/NOVACAP.
- 7.17. A equipe técnica especializada responsável pela operação de infraestrutura de TIC é também conhecida por equipe técnica de 3º nível.
- 7.18. A equipe de atendimento de 3º Nível deverá participar do atendimento Service Desk e cumprir com atendimento e resolução de chamados, conforme catálogo de serviços – ANEXO III, valendo-se do encaminhamento do chamado para a torre de serviço mais adequada.
- 7.19. A CONTRATADA deverá realizar atividades e projetos de reestruturação, atualização e otimização do ambiente e soluções de TIC, buscando sempre a racionalizações do uso dos recursos, a melhoria operacional dos processos e procedimentos e a redução dos custos operacionais das atividades de TIC e

melhoria contínua da experiência do usuário, especificamente no que diz respeito a performance e disponibilidade.

7.20. A CONTRATADA deverá manter atualizados, quanto a patches de correção e de segurança, os ativos, serviços e soluções de TIC da NOVACAP, sendo este serviço executado no escopo do serviço rotineiro de operação da infraestrutura, sem custos adicionais para a NOVACAP, devendo realizar, a fim de verificar a segurança do ambiente tecnológico, escaneamento de vulnerabilidades e pentests, pelo menos, duas vezes no ano.

7.21. Para os eventos de escaneamento de vulnerabilidade e pentests que se refere o item anterior, a CONTRATANTE abrirá O.S. específica para essa atividade, sendo remunerada pelo item 4 da Tabela I desta contratação.

7.22. Para produtos de TIC de maior complexidade, tais como Microsoft Exchange, Microsoft SharePoint, Banco de Dados Microsoft SQL Server, Oracle, entre outros, a CONTRATADA deverá estar apta a executar projetos de atualização de produtos e soluções de TIC no prazo de até 06 (seis) meses do lançamento oficial destes, de acordo com a conveniência e oportunidade definida pelo NTI/NOVACAP, que definirá a exata agenda de migrações e atualizações, podendo sempre que possível e necessário for, se utilizar dos contratos de suporte e garantia vigentes destes produtos, serviços e aplicações. Esses projetos devem considerar a manutenção ou substituição de funcionalidades disponíveis na versão predecessora.

7.23. As atualizações de produtos complexos deverão ser executadas no escopo da Operação de Infraestrutura e deverão ser realizadas sem custos adicionais, conforme priorização que venha a ser definida pelo NTI/NOVACAP.

7.24. A atualização de produtos e ambientes devem ser executados com o menor impacto e indisponibilidade possível para os usuários dos serviços de TIC da NOVACAP. Por fim, os projetos devem ser previamente planejados e submetidos ao comitê de gestão de mudanças para aprovação.

7.25. A CONTRATADA deverá executar os serviços com especial atenção às práticas que possam comprometer a segurança do ambiente de TIC da NOVACAP. As atividades e operações realizadas devem considerar configurações mais adequadas em relação à Segurança da Informação, tal que não impeça os acessos necessários.

7.26. A administração e operação da infraestrutura e serviços de TIC deverá adotar processos de gerenciamento e provisionamento baseado em arquivos de definição que podem ser interpretados por computador. Esses arquivos devem ser versionados, permitindo a rastreabilidade das mudanças aplicadas. Tal processo é denominado de Infrastructure as Code (IaC).

7.27. A CONTRATADA deverá valer-se sempre que tecnicamente possível da elaboração de scripts para execução automática e padronizada de procedimentos operacionais repetitivos. Os scripts deverão ser elaborados por iniciativa própria ou quando demandado pela equipe técnica da NOVACAP por meio de catálogo de serviços técnicos, e sem custos adicionais para NOVACAP, e com prazo a ser definido conforme a complexidade e esforço.

7.28. A CONTRATADA deverá também prover scripts que permitam a verificação automatizada dos padrões e procedimentos definidos nas Diretrizes da NOVACAP. Os scripts são mecanismo que permitirão garantir a contínua conformidade do ambiente de TIC com os padrões e diretrizes definidos.

7.29. A CONTRATADA deverá designar, dentre os profissionais habilitados para cada torre de serviço, representantes técnicos para atuação operacional juntos aos FORNECEDORES que possuem contratos de suporte e manutenção dos hardwares e softwares contratados pela NOVACAP, além de contratos de serviços de TIC que são, direta ou indiretamente, relacionados aos serviços e soluções de TIC administrados pela CONTRATADA. A intermediação técnica junto aos prestadores de serviço deve ser sempre realizada conforme orientações da equipe de fiscalização e gestor do contrato em questão.

7.30. Toda intermediação operacional frente aos FORNECEDORES deverá ser devidamente registrada na ferramenta de ITSM.

7.31. Caberá à operação de infraestrutura prover, manter e administrar as ferramentas disponíveis para a equipe de monitoração (NOC).

7.32. Todas as torres de serviços devem apoiar o serviço de monitoração do ambiente de TIC, indicando os ativos a serem monitorados e os parâmetros de monitoração, elaborando procedimentos operacionais para tratamento de incidentes e fornecendo orientações sempre que requisitados.

7.33. A equipe técnica do NTI/NOVACAP poderá, sempre que solicitado ou que julgar necessário, realizar procedimentos de verificação dos ambientes de TIC e, identificando divergências quanto as normas, padrões e diretrizes definidas, irá notificar a CONTRATADA quanto à não- conformidade técnica.

7.34. Os técnicos da CONTRATADA poderão ser solicitados a participar de reuniões técnicas para prestar apoio, esclarecimento ou sugestão técnica, sempre que necessário desde que, com antecedência mínima de um dia útil. Neste caso, a própria contratada deverá transpor para a ferramenta de ITSM as solicitações de reuniões, a fim de contabilizar/gerenciar esses eventos.

7.35. O registro das não-conformidades técnicas será feito pela equipe técnica da NOVACAP na ferramenta de ITSM e a CONTRATADA deverá tratar na forma e no prazo definido em diretriz própria.

7.36. A CONTRATADA poderá propor a adoções de novas tecnologias e implementação de novos serviços de TIC que representem benefícios para NOVACAP e para os usuários de TIC. As propostas deverão ser sempre avaliadas e aprovadas pela equipe técnica e pelos gestores de TIC.

7.37. A NOVACAP poderá a qualquer tempo definir a adoção de diferente tecnologia de TIC, demandando para sua implementação Ordem de Serviço Específica, sendo remuneradas pelo item 4 da Tabela I desta contratação. Após a implementação, o novo serviço ou solução de TIC deverá ser incorporado à Operação de TIC.

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

7.39. Quando da contratação de novo produto de hardware ou software de TIC, a NOVACAP demandará Ordem de Serviço Específica de implantação, ou Ordem de Serviço Específica de apoio à implantação e absorção desses pela CONTRATADA (item 4 da Tabela I desta contratação). Após a absorção, os novos produtos deverão ser incorporados à Operação de TIC.

8. INICIAÇÃO DO CONTRATO E O PERÍODO DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL

8.1. Após o início da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a execução em até 30 (trinta) dias.

8.2. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à NOVACAP, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da assinatura do contrato.

8.3. Após o início da vigência do contrato, a NOVACAP convocará a CONTRATADA para Reunião Inicial, conforme preconiza a IN nº 94/2022, da SGD/ME, em até 5 (cinco) dias úteis.

8.4. O interstício entre o início da vigência do contrato e o efetivo início da sua execução, no contexto desta contratação é denominado TRANSIÇÃO CONTRATUAL. A transição contratual é o processo caracterizado pela passagem de conhecimento sobre a especificidade do ambiente de TIC da NOVACAP e da execução dos serviços técnicos, na qual a atual contratada realiza essa passagem de conhecimento para a NOVA CONTRATADA.

8.5. A transição contratual deverá por meio de reuniões formais. As reuniões deverão ocorrer com a participação de integrantes técnicos da contratada, do preposto e da equipe técnica do NTI/NOVACAP.

8.6. O processo de transição contratual será realizado por meio de reuniões formais, com elaboração de Atas e será acompanhado pelo menos pelo fiscal técnico.

8.7. Será realizada uma reunião de alinhamento específica para a transição contratual, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a reunião inicial do contrato, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato e/ou Fiscal do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.

8.8. O objetivo da transição contratual é transferir os serviços para a CONTRATADA, com o mínimo de impacto possível aos serviços e usuários de TIC.

- 8.9. A transição da operação dos serviços para a CONTRATADA deverá estar concluída antes do efetivo início da execução do contrato.
- 8.10. Durante o período de transição contratual fica proibida a intervenção técnica da CONTRATADA, evitando a sobreposição de responsabilidade técnica sobre o ambiente.
- 8.11. Durante o período de transição contratual poderá ser franqueado o acesso técnico privilegiado aos recursos e soluções de TIC para fins de consulta e conhecimentos dos técnicos da CONTRATADA, desde que atendam ao disposto no item anterior e que tenham assinado o TERMO DE CIÊNCIA, Anexo XIII.
- 8.12. A CONTRATADA não fará jus a qualquer pagamento por parte da NOVACAP em virtude das atividades realizadas no período de transição contratual.
- 8.13. Durante todo o período de transição contratual, os analistas da CONTRATANTE serão responsáveis pela comunicação com os usuários de TIC afetados, devendo enviar, quando necessário, boletins de notícias e orientações.
- 8.14. É responsabilidade da CONTRATADA apresentar as informações recebidas durante o repasse para todos os demais integrantes de sua equipe que irão executar os serviços objeto desta licitação.
- 8.15. Ainda durante a transição contratual a CONTRATADA deverá tomar suas providências para alocação de equipe e submetê-la ao processo de habilitação a cargo da equipe de fiscalização do contrato. Também deverá tomar todas as demais providências para a adequada inicialização do contrato, tais como, disponibilizar materiais necessários e fornecer informações dos profissionais para cadastro e criação de conta de rede.
- 8.16. A transição contratual irá se encerrar no dia útil anterior ao início da execução dos serviços.
- 8.17. O período de ADAPTAÇÃO OPERACIONAL trata da fase em que a CONTRATADA, já em condições de executar os serviços, o faz, podendo incorrer em precariedade, haja vista ainda não ter total domínio dos processos, procedimentos, normas, diretrizes, estabelecidas pelo NTI/NOVACAP.
- 8.18. O período de adaptação operacional compreenderá desde o dia do efetivo início da execução do contrato até o último dia do terceiro mês subsequente. Ou seja, compreenderá no mínimo 3 meses completos e não poderá completar 4 meses.
- 8.19. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá prover relatórios gerenciais e operacionais que permitam à equipe de fiscalização realizar a medição dos SLA, para que o NTI/NOVACAP e a CONTRATADA possam conhecer os pontos de deficiências, mesmo que não implique em penalização. Durante este período alguns indicadores terão metas relaxadas e SLAs desconsiderados para calibração da prestação dos serviços.
- 8.20. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC.
- 8.21. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá instalar e configurar a solução de monitoração proposta, bem como implementar a monitoração de todos os serviços de TIC.
- 8.22. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá, por meio da torre de serviço de Apoio ao Planejamento e Gestão de Serviços de TIC, realizar o diagnóstico de maturidade dos processos ITIL elencados no item 9. Como resultado desse processo de diagnóstico da maturidade além do relatório de resultado, deverá ser apresentado um plano de trabalho para melhoria da maturidade desses processos a ser desenvolvido nos 3 meses subsequentes ao período de adaptação operacional, e monitorado/acompanhado nos e ajustados nos 6 meses subsequentes.
- 8.23. O processo de Diagnóstico da Maturidade de Processos ITIL está detalhado em seção própria, a seguir, neste documento.
- 8.24. Durante o período de adaptação operacional a CONTRATADA deverá adequar o Catálogo de Serviços e realizar os ajustes necessários na ferramenta de ITSM adotada pela NOVACAP.
- 8.25. Caso a CONTRATADA não realize as atividades que devem ser executadas durante o período de Adaptação Operacional, estará sujeita às sanções cabíveis.
- 8.26. No caso de renovação da vigência contratual o período de Adaptação Operacional não se repetirá.

9. DIAGNÓSTICO DA MATURIDADE DE PROCESSOS ITIL

- 9.1. No período de Adaptação Operacional a contratada deverá realizar o diagnóstico da maturidade dos processos e funções ITIL.
- 9.2. O escopo será os processos ITIL definidos e as 4 funções ITIL (Central de Serviço, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de operações de TIC e Gerenciamento de aplicativo).
- 9.3. O diagnóstico deverá ser realizado nas seguintes etapas:
- 9.3.1. Analisar e conhecer os processos ITIL definidos na NOVACAP.
 - 9.3.2. Identificar para cada processo e função ITIL os papéis e responsabilidades.
 - 9.3.3. Propor questionário com pelo menos 16 perguntas para cada processo e função ITIL.
 - 9.3.4. Submeter os questionários à aprovação da equipe de fiscalização do contrato.
 - 9.3.5. Aplicar os questionários e realizar entrevistas com os envolvidos em cada processo ou função ITIL. Deverão ser aplicados a pelo menos dois representantes de cada papel.
 - 9.3.6. Coletar evidências da execução dos processos ITIL.
 - 9.3.7. Identificar pelo menos 4 indicadores para cada processo e função ITIL, ou se necessário defini-los com aprovação da equipe de fiscalização.
 - 9.3.8. Consolidar todos os resultados e definir a maturidade individual de cada processo e função.
- 9.4. A maturidade de cada processo e função ITIL deverá ser medida nos seguintes níveis: Inicial, Repetível, Especificado, Gerenciado ou Otimizado.
- 9.5. A contratada poderá, a seu critério e custas, adquirir metodologia ou artefatos de mercado compatível com esta especificação.
- 9.6. O resultado do diagnóstico deverá ser apresentado para o corpo de gestores do NTI/NOVACAP e a equipe de fiscalização, em reunião formal, onde será apresentado também o Plano de Ação para melhoria dos processos a ser executado nos próximos 3 (três) meses. Os resultados e Plano de Ação serão aprovados e registrados em Ata de Reunião.
- 9.7. O plano de ação será executado, no que couber à CONTRATADA, no escopo do serviço da torre de apoio a gestão, sem custos adicionais.
- 9.8. O diagnóstico deverá ser repetido anualmente, nesse mesmo formato, ou com adaptações e melhorias, desde que aceitas pela equipe de fiscalização. O prazo será de 90 (noventa) dias a contar da data do aniversário do contrato.

10. MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC)

- 10.1. A CONTRATADA deverá implementar no ambiente de TIC da NOVACAP a ferramenta de monitoração que foi ofertada na proposta comercial.
- 10.2. A ferramenta de monitoração deve ser instalada e configurada durante a fase de iniciação do contrato, com a monitoração implementada para os serviços de TIC.
- 10.3. A monitoração do ambiente e serviços de TIC da NOVACAP deverá ser realizada em 24 (vinte e quatro) horas por dia, nos 365 (trezentos e sessenta) dias do ano.

- 10.4. O serviço de monitoração deverá ser remoto, em instalações externas à NOVACAP, provida pela CONTRATADA.
- 10.5. A monitoração dos serviços de TIC deve ser completa e suficiente, incluindo os ativos de TIC principais e acessórios, para ser efetiva quanto a detecção preventiva de incidentes, antes que venham a causar indisponibilidades.
- 10.6. A disponibilidade dos serviços de TIC deve ser monitorada sob a perspectiva de uma solução composta por diversos componentes verificados sob a ótica do que pode indicar indisponibilidade para o usuário.
- 10.7. A indisponibilidade pode ser absoluta, quando a situação não permite ao usuário fazer uso do serviço de TIC, ou pode ser parcial, quando a situação causar falha de parte das funcionalidades ou degradação de desempenho que comprometa a experiência do usuário e qualidade dos serviços prestados pelo NTI/NOVACAP.
- 10.8. Para efeito de indisponibilidade serão igualmente contabilizadas as indisponibilidades absolutas e as parciais.
- 10.9. A monitoração de outras soluções e ativos de TIC, além dos serviços existentes, poderá ser feita a critério da CONTRATADA, ou a pedido da equipe técnica da NOVACAP, para melhor administração do ambiente de TIC, ainda que não tenha efeitos diretos para medição dos NMSE.
- 10.10. A monitoração de soluções e ativos de TIC deverá considerar não somente critérios de disponibilidades, mas também deverá considerar critérios de desempenho.
- 10.11. A monitoração das soluções e serviços de TIC devem considerar os possíveis falso-positivos, fazendo uso do conceito de soft-state e hard-state para definir o início do evento de incidente.
- 10.12. Quando caracterizado o evento de incidente, este deve ser registrado na ferramenta de ITSM para que seja possível fazer seu acompanhamento e registro da resolução.
- 10.13. O registro na ferramenta de ITSM ou em ferramenta própria deve ter mecanismo para atribuir a responsabilidade do incidente para CONTRATADA ou para TERCEIRO, permitindo assim calcular adequadamente os tempos de indisponibilidade para efeito dos cálculos de NMSE.
- 10.14. Tão logo o incidente seja caracterizado (hard-state) a CONTRATADA deverá envidar os esforços para restabelecer o ativo ou serviço de TIC, atendendo aos prazos e NMSE estabelecidos.
- 10.15. O operador da monitoração deve ser capaz de atuar tecnicamente para restabelecer o serviço ou ativo de TIC, com base em procedimentos e scripts predefinidos.
- 10.16. O operador da monitoração deve ser capaz de abrir chamados junto a outros fornecedores de bens e serviços contratados pela NOVACAP, além de acompanhar seu andamento e autorizar seu fechamento.

11. APOIO AO PLANEJAMENTO E A GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

- 11.1. A torre de serviço de apoio ao planejamento e a gestão de serviços de TIC deverá prover suporte ao corpo de gestores do NTI/NOVACAP, apresentando as informações que estes venham a solicitar.
- 11.2. Caberá a essa torre de serviço garantir o fiel cumprimento dos processos de TIC definidos com base nas boas práticas ITIL v4, normas e diretrizes do NTI/NOVACAP.
- 11.3. O serviço de Apoio a Gestão de Serviços de TIC tem como principal objetivo realizar o acompanhamento e a medição mensal dos processos ITIL:
- 11.3.1. Gerenciamento de Incidente;
 - 11.3.2. Cumprimento de Requisição;
 - 11.3.3. Gerenciamento de Problema;
 - 11.3.4. Gerenciamento de Mudança;
 - 11.3.5. Gerenciamento de Ativos;
 - 11.3.6. Gerenciamento de Conhecimento; e
 - 11.3.7. Gerenciamento de Níveis de Serviços.
- 11.4. Deverá anualmente realizar a medição da maturidade nos processos de gestão de serviços de TIC, e apresentar a gestão do NTI/NOVACAP, bem como apresentar plano de trabalho para melhoria dos processos.
- 11.5. Neste processo de revisão, deverá implantar melhorias no processo ITIL e devem contemplar, ao menos, as seguintes atividades:
- 11.5.1. Modelagem do processo em BPMN, incluindo descrição das atividades e papéis;
 - 11.5.2. Elaboração ou revisão de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela NOVACAP (SPI/ALGP-STI);
 - 11.5.3. Automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível e
 - 11.5.4. Plano de comunicação entre as áreas.
- 11.6. A decisão final pela implantação ou modificação de processos ITIL será exclusiva do NTI/NOVACAP, e a CONTRATADA deverá acatá-lo após o estabelecimento do termo específico para tal.
- 11.7. Caberá a essa torre de serviço à execução e controle do processo de gestão de mudança, no qual o NTI/NOVACAP atuará com função de deliberação.
- 11.8. Deverá apoiar a gestão do NTI/NOVACAP no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pelo NTI/NOVACAP;
- 11.9. Deverá apoiar a gestão do NTI/NOVACAP, sempre que demandado por meio de catálogo de serviços, na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação, bem como desenvolvimento de novas diretrizes e revisão e ajustes nas já existentes.
- 11.10. Apoiar a gestão do NTI/NOVACAP na definição e apuração de indicadores de gestão de serviços de TIC.
- 11.11. Administrar a ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA, incluindo atividades de configuração, parametrização, construção e extração de relatórios. Inclui fazendo a parametrização, cadastro de novos serviços, cadastro de fluxo de atendimento, administração da base de gestão de configuração, cadastro de itens de configuração, e demais itens e funcionalidades necessárias dessa ferramenta, para a plena gestão dos processos ITIL e demais itens necessários para gestão deste contrato que a ferramenta possa proporcionar.
- 11.12. O Catálogo de Serviços deverá possuir categorias que permitam o NTI/NOVACAP a solicitação de informações e confecção de relatórios.
- 11.13. Deverá apoiar a NOVACAP na elaboração de modelos para a documentação técnica das soluções e serviços de TIC.
- 11.14. Deverá apoiar as torres de serviços para a elaboração e manutenção das documentações do ambiente de TIC, que se façam necessárias, bem como aquelas que a NOVACAP solicitar.
- 11.15. Os serviços de apoio ao planejamento e a gestão de serviços deverão ser executados por profissionais com o perfil adequado, conforme ANEXO IV.

12. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

- 12.1. Os serviços serão executados para todo o ambiente tecnológico e para todas as localidades da NOVACAP, conforme descrito na Tabela IV.
- 12.2. Os serviços deverão ser executados preferencialmente nas dependências da NOVACAP e preferencialmente em horário de funcionamento da NOVACAP, compreendido de 7h às 19h, podendo também ser realizados nas dependências da CONTRATADA de acordo com as características da demanda ou do chamado.
- 12.3. Os serviços devem considerar os dias e horários de prestação de serviço a seguir:

TABELA V	
Serviço	Horário
Atendimento Híbrido (Service Desk)	7h as 19h, em dias úteis
Atendimento Presencial (Service Desk)	7h as 19h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Atividade rotineira	7h as 19h, em dias úteis
Operação de Infraestrutura - Tratamento de incidentes	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Monitoração do ambiente tecnológico	24 horas, todos os dias, inclusive feriados
Implantação de novos serviços	Planejado

- 12.4. A Contratada poderá realizar serviços local ou remotamente, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da NOVACAP, desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da NOVACAP e demais normativos relacionados. Se tais serviços forem executados remotamente, o acesso deverá ser provido por mecanismo de rede segura.
- 12.5. Para viabilizar a execução remota dos serviços por meio de mecanismo de rede segura a CONTRATADA, sem ônus adicional para a NOVACAP, deverá implementar tais mecanismos, na forma de projeto de TIC, sob a supervisão da equipe técnica da NOVACAP.
- 12.6. Somente após a implementação e aceite formal da equipe de fiscalização, poderá a CONTRATADA dispor do mecanismo de rede segura para execução de trabalhos técnicos.
- 12.7. Para os serviços remotos de monitoramento do ambiente de TIC, não é necessária a utilização do mecanismo de rede segura mencionado anteriormente. Esses serviços deverão contar com links dedicados de comunicação de dados, com no mínimo 100 Mbps, sem custo adicional para a CONTRATANTE. Caso necessário, também deverá ser disponibilizado um link dedicado para a execução remota dos serviços de atendimento de 1º nível (service desk).
- 12.8. Em caso de mudança de endereço das instalações da NOVACAP, a CONTRATADA deverá ser notificada com antecedência mínima de 30 (trinta) dias para readaptação dos serviços, de tal modo que não há descontinuidade do serviço no endereço anterior ou no novo. Nesses casos poderão ser ajustados períodos de de adaptação operacional.

13. HABILITAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

- 13.1. Todos os profissionais que atuaram no contrato deverão passar por este processo de habilitação, independente do seu nível de alocação com as demandas da NOVACAP, seja da equipe de service desk, da operação de infraestrutura de TIC, da monitoração de serviços, ou especialistas responsáveis por execução de projetos ou implantação de novos serviços.
- 13.2. Mediante o preposto do contrato deverão ser apresentados o currículo do profissional, documento de identidade, comprovação de vínculo com a CONTRATADA, os certificados e demais documentos que comprovem o atendimento aos requisitos de perfil profissional (ANEXO IV), e a indicação de qual torre de serviços o profissional irá atuar.
- 13.3. Também deverá ser previamente entregue o Termo de Ciência de Responsabilidade assinado pelo profissional.
- 13.4. Toda a documentação e comprovação deverá ser entregue de forma digitalizada, sendo dispensada a apresentação de documento original, ou de reconhecimento de autenticidade, considerando neste caso o princípio da presunção da boa-fé e da responsabilização civil e criminal em caso de fraude.
- 13.5. A equipe de fiscalização será reservada a opção por realizar diligência a fim de comprovar a veracidade das informações e documentos apresentados.
- 13.6. Após validar o cumprimento dos requisitos, o fiscal técnico do contrato irá demandar a habilitação do profissional, a criação de perfil de acesso aos recursos de TIC necessários à prestação do serviço e demais ações que se fizerem necessárias.
- 13.7. Este processo deverá ser seguido durante toda a vigência do contrato, sempre que a CONTRATADA necessitar alocar novos profissionais para atender a NOVACAP.
- 13.8. A CONTRATADA também poderá alocar profissionais para seu apoio administrativo, e para estes também ficará dispensada a apresentação da documentação comprobatória de adequação ao perfil profissional. Entretanto por meio do preposto deverá apresentar currículo, documento de identidade e descrição das atividades.
- 13.9. Aos profissionais de apoio administrativo fica vedada a realização de qualquer atividade técnica ou execução direta dos serviços previstos nesta contratação.
- 13.10. Caberá ao preposto notificar imediatamente a desvinculação de um profissional, para que haja a desativação dos acessos.

14. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

- 14.1. A elaboração e manutenção de documentação técnica do ambiente de TIC da NOVACAP, durante toda a execução do contrato, é obrigação da CONTRATADA, inclusive no que se refere ao processo de Gerenciamento do Conhecimento.
- 14.2. São exemplos de registros de conhecimento a elaboração e manutenção de Procedimentos Operacionais que estarão disponíveis para consulta a qualquer tempo. As demais documentações deverão ser mantidas conforme diretrizes definidas pelo NTI/NOVACAP.
- 14.3. A CONTRATADA, sem custo adicional, deverá ministrar reunião técnica e de demonstração prática (hands-on) para determinado serviço de TIC ou ferramenta sempre que a equipe técnica da NOVACAP, mediante prévia solicitação registrada no catálogo de serviços técnicos e conforme agendamento combinado.
- 14.4. As ações de transferências de conhecimento deverão ser realizadas sem custos adicionais para a NOVACAP.

15. REQUISITOS TEMPORAIS

- 15.1. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.
- 15.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pela NOVACAP, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela NOVACAP.

- 15.3. A CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pelo NTI/NOVACAP.
- 15.4. A CONTRATADA deverá apresentar uma equipe mínima para realizar as atividades de transição contratual.
- 15.5. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do início da efetiva execução do contrato.
- 15.6. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC da NOVACAP. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.
- 15.7. O Período de Adaptação Operacional será de pelo menos 90 (noventa) dias.
- 15.8. A CONTRATADA deverá realizar as atividades de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC durante o Período de Adaptação Operacional.
- 15.9. Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de glosas por SLA, conforme não atinja os resultados definidos neste Termo de Referência.
- 15.10. A partir do início da execução do contrato, inclusive durante o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá executar os serviços continuados de atendimento ao usuário (*service desk*), de operação de TIC e de monitoração, fazendo jus ao pagamento mensal por esses serviços.
- 15.11. Os serviços de atendimento ao usuário de TIC Service Desk deverão ser executados nos prazos definidos no catálogo de serviços (ANEXO III).
- 15.12. A resolução de incidentes de TIC deverá ser tempestiva, conforme a necessidade, de forma a não prejudicar os indicadores de disponibilidade dos serviços de TIC.
- 15.13. A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar o pré-faturamento, juntamente com todos os artefatos técnicos até o 10º (décimo) dia do mês subsequente ao faturamento.
- 15.14. Ao receber o pré-faturamento e todos os artefatos técnicos definidos, o fiscal técnico irá emitir e assinar o Termo de Recebimento Provisório (TRP).
- 15.15. A confecção do TRP será realizada em até 2 (dois) dias após o recebimento dos artefatos.
- 15.16. A CONTRATADA poderá contestar a fiscalização da NOVACAP, no prazo de 5 (cinco) dias após a emissão do TRP.
- 15.17. Em caso de contestação por parte da CONTRATADA, os Fiscais Técnico e Requisitante do contrato terão até 2 (dois) dias para responder a contestação.

16. TRANSIÇÃO FINAL DO CONTRATO

- 16.1. Ao término do contrato, seja por decurso de vigência ou por rescisão antecipada, a CONTRATADA fica obrigada a promover a transição contratual com transferência de tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, capacitando, se solicitado, os técnicos da NOVACAP ou os técnicos da nova pessoa jurídica que continuará a execução dos serviços (se for o caso).
- 16.2. Para isto, um Plano de Transição Final, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição deverá ser entregue a CONTRATANTE, 3 (meses) meses antes do vencimento do contrato. No caso de rescisão antecipada, a notificação de rescisão iniciará a contagem de prazo para elaboração do Plano de Transição Final e este deverá ser entregue em até 30 dias.
- 16.3. No plano de transição final deverão estar identificados todos os compromissos, projetos, papéis, responsabilidades, artefatos, tarefas, a data de início da transição, o período necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.
- 16.4. Após a entrega do Plano de Transição Final pela CONTRATADA, a CONTRATANTE analisará o plano em no máximo 30 (trinta) dias, notificando a CONTRATADA dos possíveis ajustes que se fizerem necessários, reabrindo um prazo de 10 (dez) dias para realização dos ajustes.
- 16.5. A transferência do conhecimento será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores da NOVACAP, e outras pessoas indicadas por estes, e os profissionais da contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos conforme processos e ferramentas definidas pelo NTI/NOVACAP.
- 16.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
- 16.7. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade da NOVACAP, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
- 16.8. Durante o tempo requerido para executar a “Transferência Final do Contrato”, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço adicional que necessite dedicar à tarefa de completar a transição, sem ônus para a CONTRATANTE.
- 16.9. Por esforço adicional entende-se todas as atividades relativas à transferência de conhecimento, entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE e/ou empresa por ele designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado a esta tarefa de transição.
- 16.10. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.
- 16.11. Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto a área competente.

17. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO E CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

17.1. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:

- 17.1.1. Gestor do Contrato: Servidor com função gerencial responsável pelo processo de gestão do contrato; Caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar as Ordens de Serviços; encaminhar a indicação de sanção(es), quando cabível, e autorizar a emissão da Nota Fiscal.
- 17.1.2. Fiscal Requisitante do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.
- 17.1.3. Fiscal Técnico do Contrato: Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.
- 17.1.4. Fiscal Administrativo do Contrato: Servidor representante da Área Administrativa do NOVACAP, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
- 17.1.5. Preposto da CONTRATADA: Será o responsável administrativo, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, atuando à luz da Instrução Normativa nº 94/2022 da SGD/ME e suas revisões. Será atribuição sua gerir a execução do serviço,

objeto do contrato, por parte da CONTRATADA, objetivando garantir a execução e entrega dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo todos os requisitos especificados neste Termo de Referência; Gerir as solicitações de mudanças feitas pelo CONTRATANTE, formalmente encaminhadas; Responder, perante o CONTRATANTE, pela execução das solicitações; Participar periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes à prestação do serviço em execução. Não há obrigatoriedade do PREPOSTO disponível fisicamente nas dependências da NOVACAP.

18. ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO

18.1. Os itens a serem adquiridos devem estar de acordo com as seguintes especificações e quantitativos:

LOTE	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Serviço Mensal	12
	2	27014	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade REMOTO	Serviço Mensal	12
	3	27014	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO	Serviço Mensal	12
	4	27090	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400

18.2. Lote 1, Item 1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade HÍBRIDO (Suporte Nível 1):

18.2.1. Suporte Remoto (de 1º Nível), será prestado por telefone e via ferramenta acesso remoto ao dispositivo do usuário, a qual a empresa poderá fornecer, sem ônus para a NOVACAP, caso a ferramenta de atendimento remoto de que a NOVACAP dispõe não atenda a essa necessidade.

18.2.2. Os serviços deverão ser executados por profissionais capacitados e com perfis técnicos adequados as necessidades do ambiente de TIC existente.

18.2.3. Suporte de 1º Nível será o primeiro ponto de contato com os usuários e quando houver a necessidade de atendimento local ou especializado, os chamados deverão ser encaminhados para a área de serviço adequada que dará continuidade ao atendimento.

18.2.4. A equipe de Suporte de 1º Nível deverá ser capaz de visualizar e interpretar a monitoração feita para equipe de NOC, com o intuito de responder de forma mais célere a reclamações feitas por usuários a respeito de problemas com os serviços.

18.2.5. Essa equipe será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas listadas a seguir, dentre outras:

- a) Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela NOVACAP;
- b) Prestar suporte remoto de primeiro nível aos usuários, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as dúvidas, requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro do prazo determinado neste Termo de Referência ou daqueles negociados entre as partes para períodos específicos, de acordo com as necessidades da NOVACAP;
- c) Atuar como ponto único de contato entre os usuários e demais equipes de TI;
- d) Recepcionar, registrar, classificar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento ou outros meios;
- e) Manter uma FAQ com informações atualizadas que sejam de sua competência, para uso pelos usuários da NOVACAP;
- f) Manter, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de conhecimento atualizada com os procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em todos os atendimentos concluídos;
- g) Manter atualizada, junto com a equipe de Suporte de 2º Nível, a base de ativos de softwares e hardware (CMDB) da NOVACAP;
- h) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- i) Finalizar os chamados resolvidos neste nível, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- j) Escalar e encaminhar os chamados não solucionados ou não definidos para atendimento pela equipe de Suporte de 1º Nível, para o serviço de Suporte de 2º Nível, Suporte de 3º Nível ou demais equipes;
- k) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- l) Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC, de acordo com Plano de Comunicação a ser estabelecido em conjunto com a NOVACAP;
- m) Registrar no Sistema de ITSM todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- n) Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- o) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos e utilizados especificamente para a NOVACAP), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da NOVACAP e seu uso; Para dúvidas relacionadas a sistemas, as informações serão limitadas àquelas alimentadas na base de conhecimento do Sistema de ITSM pelas áreas responsáveis pelos sistemas da NOVACAP ou respectivos fornecedores;
- p) Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- q) Dar o retorno aos usuários quando os chamados não forem passíveis de solução no prazo estabelecido e informar ao gestor do contrato;
- r) Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- s) Identificar e reportar imediatamente ao(s) responsável(is) da CENTRAL DE SERVIÇOS os problemas críticos ou que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da NOVACAP;
- t) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais previamente definidos;
- u) Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC entregues e/ou disponibilizados pela NOVACAP;
- v) Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da NOVACAP;

- w) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários;

18.3. **Lote 1, Item 1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL (Suporte Nível 2):**

- 18.3.1. Os serviços de Suporte Presencial deverão ser prestados em todo o ambiente da NOVACAP, que é composto da sede e seus Viveiros, bem como qualquer unidade nova que seja descentralizada pela NOVACAP, localizados em Brasília (DF) e Entorno.
- 18.3.2. As localidades Divisão Regional Norte (DRNO), Divisão Regional Sul (DRSU), Divisão Regional Leste (DRLE), Divisão Regional Oeste (DROE), Divisão Regional Centro (DRCE) e Divisão Regional Ceilândia/Sol Nascente (DRCS), estarão localizadas dentro do Distrito Federal e Entorno.
- 18.3.3. O suporte presencial poderá contar com uma equipe específica alocada para as localidades fora da SEDE da NOVACAP, enquanto na SEDE deverá ser mantida uma equipe permanente.

TABELA VI - LISTAGEM DAS LOCALIDADES DA NOVACAP	
Localidade	Endereço
NOVACAP SEDE	Setor de áreas Públicas Lote B. SOF SUL, Brasília-DF, CEP: 71.215-000.
NOVACAP VIVEIRO I	SMPW Qd 06 conj 2 AE Park Way, Núcleo Bandeirante, Brasília-DF, CEP: 70705-000
NOVACAP VIVEIRO II	SOFN Q 2 Conj. C, Brasília-DF, CEP: 70634-200
Divisão Regional Norte (DRNO)	Setor de Oficinas, Conjunto A, Lote 1, Planaltina, CEP: 73.340-010
Divisão Regional Sul (DRSU)	Setor de Indústria, QI 1, Lotes 700 a 740, Gama, CEP: 72.445-010
Divisão Regional Leste (DRLE)	Setor G Norte, QNG 20, AE 6/7, Taguatinga, CEP: 72.130-006
Divisão Regional Oeste (DROE)	Bairro Crixá, Rua 33, Lotes 20 e 30, São Sebastião, CEP: 71.695-004
Divisão Regional Centro (DRCE)	Endereço Não Definido
Divisão Regional Ceilândia/Sol Nascente (DRCS)	QNM 27 Lote C - Ceilândia, CEP: 72.215-270
Arquivo Geral NOVACAP	SIA Trecho 3 - Parque Ferroviário De Brasília, Brasília - DF, CEP: 71200-030

- 18.3.4. Durante a vigência do CONTRATO, a NOVACAP poderá mudar o endereço das localidades listadas acima, assim como fechar ou abrir novas Unidades.
- 18.3.5. Os serviços deverão ser executados por profissionais especializados e com perfis técnicos adequados às necessidades do ambiente de TIC existentes (SOFTWARES E HARDWARE);
- 18.3.6. A equipe de suporte presencial será responsável por prestar os serviços conforme as atividades básicas, dentre outras:
- Realizar quando necessário as atividades descritas para o Suporte remoto;
 - Prestar suporte presencial ou remoto, de 2º Nível, aos usuários de TIC da NOVACAP, no atendimento de dúvidas, requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Suporte de 1º Nível, respeitando os níveis de serviço acordados;
 - Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da NOVACAP;
 - Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da NOVACAP;
 - Contatar as equipes internas da área de TIC da NOVACAP para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
 - Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da NOVACAP;
 - Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
 - Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pela NOVACAP;
 - Operar e administrar ferramentas de gerenciamento de hardware e software de estações de trabalho.
 - Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela NOVACAP, quando for o caso;
 - Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
 - Apoiar e orientar tecnicamente o Suporte de 1º Nível, quando necessário;
 - Realizar instalações e atualizações de Softwares;
 - Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos de TI;
 - Realizar montagens, desmontagens e movimentações de equipamentos que compõem as salas de reunião/videoconferência, como por exemplo projetores, equipamentos de videoconferência, telefones, entre outros;
 - Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.
 - Efetuar manutenção de computadores, notebooks e componentes similares. Em caso de falhas desses a CONTRATADA deverá atuar no primeiro atendimento no sentido de restabelecer seu funcionamento ou verificar a possível causa do problema, ainda que orientada pelo suporte técnico do fabricante ou fornecedor do ativo de TIC em questão.

18.4. **Lote 1, Item 2 - MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade REMOTO:**

- 18.4.1. O serviço de monitoração do ambiente tecnológico deverá contemplar todos os elementos de hardware e software necessários a disponibilização dos serviços de TIC descritos no ANEXO II - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO.
- 18.4.2. Deverá também monitorar as instalações (*facilities*) de data center e salas técnicas, quando houver disponível ferramenta adequada a esta monitoração, fornecida pela CONTRATANTE.
- 18.4.3. Para a realização do monitoramento da infraestrutura de rede de dados e componentes de segurança da informação, a contratada deverá fornecer ferramenta(s)/software(s) que em conjunto possibilite fazer o monitoramento atendendo as características mínimas descritas no ANEXO VII - REQUISITOS TÉCNICOS DA SOLUÇÃO DE MONITORAÇÃO.
- 18.4.4. O fornecimento e a configuração das ferramentas de monitoração dos elementos de rede e serviços de TIC da NOVACAP serão de responsabilidade da CONTRATADA.
- 18.4.5. O serviço de Monitoração de Serviços é responsável pela análise dos ativos, aplicações e segurança da informação da NOVACAP em regime integral 24 x 7 x 365 e deverá ser remoto.
- 18.4.6. Demais ativos e serviços de TIC deverão ser monitorados a critério da CONTRATADA, sendo facultada à equipe técnica da NOVACAP a solicitação de monitoração de itens específicos.
- 18.4.7. A equipe do NOC deverá ser capaz de tratar incidentes através de scripts ou procedimentos para reduzir o tempo de resolução dos mesmos.
- 18.4.8. A equipe do NOC deverá ser capaz de escalar para um analista de 3º nível de plantão, ou para outro que tenha maior capacidade técnica para resolução do incidente, de acordo com a necessidade específica do caso.

18.4.9. A contratada deverá implementar esquema de escalação de incidentes para analistas de maior conhecimento técnico, inclusive fora do horário de expediente, em regime 24x7.

18.4.10. No processo de gestão de incidentes a equipe do NOC deverá tornar disponível as informações de detecção e tratamento de incidentes/problemas à equipe de Service Desk (1º e 2º nível), para que esta tenha capacidade de responder de forma mais célere ao usuário que reportarem o incidente/problema.

18.4.11. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de automaticamente cadastrar incidentes na ferramenta de ITSM associados ao Item de Configuração adequado, a fim de permitir a tratativa e gestão dos incidentes.

18.4.12. A ferramenta de monitoração deverá ser capaz de prover dados para compor relatório específico de disponibilidade de Serviços de TIC ou de soluções de TIC.

18.4.13. Ao término do contrato toda documentação e dados gerados pelas ferramentas deverão ser entregues à CONTRATANTE em modelo e padrões definidos pela CONTRATANTE.

18.5. **Lote 1, Item 3 - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO:**

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

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

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

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

18.5.5. As atividades comuns a todas as torres de serviços de operação de infraestrutura são:

18.5.6. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias, para a torre de serviço em questão;

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

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

18.5.9. Propor a configuração de itens de monitoração;

18.5.10. Documentar e realizar a transferência de conhecimento às equipes da NOVACAP sempre que requisitado;

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

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

18.5.13. As atividades de sustentação e operação, além das atividades listadas nos subitens anteriores deverão ser executadas no escopo deste serviço, sem a necessidade de ordem de serviço específica. Os serviços de Operação de infraestrutura deverão atuar no processo de tratamento de incidentes em regime de plantão 24x7x365, inclusive para incidentes específicos de segurança de TIC, que venham a ser reportados no escopo de serviço de outros contratos da NOVACAP.

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

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

- a) Gerenciamento de Incidente;
- b) Gerenciamento de Requisição;
- c) Gerenciamento de Problema;
- d) Gerenciamento de Mudança;
- e) Gerenciamento de e Ativos;
- f) Gerenciamento de Conhecimento;
- g) Gerenciamento de Níveis de Serviços;

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

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

18.5.18. Apoiar na elaboração de Manuais de Procedimentos (MPR), conforme padrões definidos pela NOVACAP;

18.5.19. Orientar a automação do processo na ferramenta de ITSM, no que for possível;

18.5.20. Apoiar na realização de diagnóstico de maturidade de processos ITIL;

18.5.21. Estes processos ITIL deverão ser amadurecidos de forma gradual, na medida em que a maturidade do ambiente de TIC da NOVACAP assim o requeiram;

18.5.22. Outros processos ITIL podem ser definidos durante a vigência contratual por iniciativa da CONTRATADA, com objetivo de melhorar eficiência, ou por iniciativa do NTI/NOVACAP, por decisão da Gestão. Em ambos os casos, será necessário aval do NTI/NOVACAP para implantação do processo;

18.5.23. Deverá apoiar a gestão do NTI/NOVACAP no acompanhamento de métricas e indicadores para os serviços contratados neste termo de referência, bem como na extração de relatórios e insumos para medição e gestão dos serviços de TIC fornecidos pelo NTI/NOVACAP;

18.5.24. Deverá apoiar a gestão do NTI/NOVACAP na atividade de elaboração e revisão de normativos referentes a serviços de TIC e segurança da informação.

18.5.25. Elaborar manuais de utilização de serviços de TIC e de boas práticas.

18.5.26. Elaborar e manter FAQ (*frequently asked questions*) acerca dos serviços de TIC.

18.5.27. Zelar pela documentação da infraestrutura e serviços de TIC, apoiando as demais torres de serviços na elaboração e manutenção das documentações relativas a cada uma delas.

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

18.5.29. Executar ou apoiar a execução de processos relativos ao framework COBIT, no que couber.

18.5.30. Administrar a ferramenta de ITSM fornecida pela CONTRATADA, incluindo atividades de configuração, parametrização e extração de relatórios.

19. DA FORMA E DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO

19.1. O contrato terá vigência de 01 (um) ano, contado a partir da data de sua assinatura e eficácia com a publicação de seu respectivo extrato no Diário Oficial do Distrito Federal, podendo ser prorrogado, no interesse da NOVACAP, por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 05 (cinco) anos, na forma do artigo 171, combinado com o artigo 172, inciso I, do Regulamento de Licitações e Contratos da NOVACAP, por se tratar de serviço continuado.

19.2. A execução dos itens 1, 2 e 3 será iniciada automaticamente após a assinatura do contrato. O item 4 será executado apenas sob demanda, mediante a emissão de uma Ordem de Serviço.

19.3. Para fins de avaliação do desempenho, conforme indicadores estabelecidos no Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar, em até 5 (cinco) dias úteis após cada período de apuração, os seguintes relatórios de forma detalhada e consolidada, através de *dashboard* extraídos da solução de ITSM:

19.3.1. Relatório Técnico de Atividades (RTA) – Relatório mensal de todos os registros de chamados abertos com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizados.

19.3.2. Relatório Detalhado de Atividades (RDA) – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela CONTRATADA com os resultados obtidos.

19.3.3. Relatório Detalhado de Níveis de Serviço (RDNS) contendo todos os cálculos dos níveis mínimos de serviço, a memória de cálculo, os valores a serem glosados para cada item dos níveis mínimos de serviço e as respectivas sanções, quando for o caso.

19.4. Tais informações servirão de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

20. DO RECEBIMENTO

20.1. Recebimento dos serviços:

20.1.1. As Ordens de Serviços 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 forem realizados, e entregues conforme a qualidade demandada e aprovada pela equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

20.1.2. 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, serão aplicados os ajustes no faturamento, previstos nos níveis mínimos de serviço conforme detalhados nos ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais.

20.2. Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização do espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA, bem como os equipamentos necessários a execução das atividades quando realizadas de forma presencial, como por exemplo, notebooks, desktops, links de internet e outros.

20.3. Caberá a CONTRATADA fornecer qualquer ferramenta ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços.

20.4. Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA estão descritos de forma detalhada neste Termo de Referência. Os recursos humanos, por parte da NOVACAP, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços seguem as determinações contidas na Instrução Normativa nº 94 de 23 de dezembro de 2022:

20.4.1. Fiscal Requisitante;

20.4.2. Fiscal Administrativo;

20.4.3. Fiscal Técnico.

20.5. Recomenda-se ainda que cada papel descrito acima possua um Servidor ou Empregado Público que possa assumir como substituto em caso de eventual afastamento do titular.

20.6. Toda a execução dos serviços será registrada em ferramenta de gerenciamento de serviços (ITSM) da CONTRATANTE.

20.7. Todas as atividades devem ser registradas, seja em registros de incidentes, problemas, solicitações de serviços, mudanças, configurações, bem como em tarefas de registros desses processos.

20.8. A CONTRATADA deverá prever em sua proposta os recursos relacionados à implementação do catálogo de serviço, pessoas e perfis de usuários para sua equipe e, configurações nas ferramentas de Gestão de Serviços da CONTRATANTE para suportar a operação dos serviços e a gestão contratual.

20.9. Visando não impactar as atividades de prestação dos serviços e acompanhamento contratual, caso necessário, a CONTRATADA poderá utilizar ferramentas adicionais para a apresentação de informações gerenciais a CONTRATANTE, desde que:

20.9.1. Seja previamente autorizado pela CONTRATANTE.

20.9.2. Toda e qualquer informação produzida em tais ferramentas seja de controle total da CONTRATANTE.

20.9.3. A CONTRATANTE tenha garantias de que as informações são íntegras e autênticas.

20.9.4. A ferramenta possua registros (logs) para a realização de auditorias.

20.9.5. O acesso às ferramentas e o tratamento das informações sejam realizados por usuários ligados às pessoas e não a usuários administrativos das ferramentas (admin, administrador) e que possam ser auditados pela CONTRATANTE. As bases de dados sejam entregues a CONTRATANTE, sempre que solicitado, bem como ao término do contrato.

21. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

21.1. Os fabricantes e importadores dos materiais a serem adquiridos devem coletar e dar destinação adequada, nos termos da legislação vigente, recebendo e armazenando os produtos entregues pelos usuários através de pontos de coleta e centrais de armazenamento.

21.2. Adotar boas práticas de otimização de recursos/redução de desperdícios/ menor poluição, tais como:

21.2.1. Racionalização do uso de substâncias potencialmente tóxico-poluente;

21.2.2. Substituição de substâncias tóxicas por outras atóxicas ou de menor toxicidade;

21.2.3. Treinamento/ capacitação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

21.2.4. Adotar as práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber, todas de acordo com o art. 6º da Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 1, de 19 de janeiro de 2010.

21.2.5. Entre outros princípios e instrumentos introduzidos pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), Lei nº 12.305, de 2 de agosto de 2010, e seu regulamento, Decreto Nº 7.404 de 23 de dezembro de 2010, destacam-se a responsabilidade compartilhada pelo ciclo de vida dos produtos e a logística reversa.

22. REQUISITOS DE CONFORMIDADE COM A LGPD

22.1. A Contratada deverá implementar controles técnicos e organizacionais que assegurem o cumprimento das obrigações legais estabelecidas pela LGPD. Isso inclui o tratamento adequado de dados pessoais, com coleta mínima necessária e retenção limitada ao tempo estritamente necessário.

22.2. A empresa deverá realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade dos processos com a legislação vigente, bem como para identificar e remediar possíveis falhas.

22.3. A Contratada deverá adotar medidas para garantir a privacidade por design e realizar avaliações de impacto à privacidade sempre que houver alterações significativas nos processos que envolvem dados pessoais.

23. OBRIGAÇÃO DA CONTRATADA

23.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual, no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:

23.1.1. 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 os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e quantidade especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta;

23.1.2. 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;

23.1.3. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor;

23.1.4. Apresentar os empregados identificados por meio de crachá e uniforme, além de provê-los com os Equipamentos de Proteção Individual - EPI, quando for o caso;

23.1.5. Propiciar todos os meios e facilidades necessárias à fiscalização da Solução de Tecnologia da Informação pela CONTRATANTE, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcialmente, em qualquer tempo, sempre que considerar a medida necessária.

23.1.6. Apresentar à CONTRATANTE, quando for o caso, a relação nominal dos empregados que adentrarão o órgão para a execução do serviço;

23.1.7. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas em legislação específica, cuja inadiplência não transfere responsabilidade à CONTRATANTE;

23.1.8. Instruir seus empregados quanto à necessidade de acatar as normas internas da NOVACAP;

23.1.9. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE, para execução dos serviços objeto deste contrato;

23.1.10. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato, devendo a CONTRATADA relatar à CONTRATANTE toda e qualquer ocorrência neste sentido, a fim de evitar desvio de função;

23.1.11. Relatar à CONTRATANTE toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços;

23.1.12. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;

23.1.13. Atender às solicitações da CONTRATANTE quanto à substituição dos colaboradores, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do serviço, conforme descrito neste Termo de Referência;

23.1.14. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato;

23.1.15. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades;

23.1.16. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento e implantação de métodos, técnicas e tecnologias visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas;

23.1.17. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE;

23.1.18. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos;

23.1.19. Detalhar e repassar para à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos;

23.1.20. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus colaboradores na execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE;

23.1.21. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE;

23.1.22. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE;

23.1.23. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade de os atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos;

23.2. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço;

23.3. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE.

24. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

24.1. Deveres e Responsabilidades da Contratante:

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

24.1.2. Nomear fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;

24.1.3. Receber o objeto fornecido pela CONTRATADA que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas;

- 24.1.4. Comunicar à CONTRATADA todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
- 24.1.5. Permitir ao pessoal técnico da CONTRATADA, desde que identificada e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Órgão, respeitadas as normas de segurança vigentes. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas da CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àqueles referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;
- 24.1.6. Notificar a CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto da contratação, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente para o CONTRATANTE, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas;
- 24.1.7. Comunicar à CONTRATADA a necessidade de substituição de qualquer profissional que seja considerado inadequado para o exercício da função;
- 24.1.8. Efetuar os pagamentos devidos à CONTRATADA, na forma convencionada, dentro do prazo previsto, desde que atendidas às formalidades necessárias, após a aceitação dos serviços faturados;
- 24.1.9. Verificar as regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias da CONTRATADA, conforme determina a lei, antes de efetuar o pagamento devido;
- 24.1.10. Promover a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, anotando em registro próprio as falhas detectadas e exigindo as medidas corretivas necessárias, bem como acompanhar o desenvolvimento do contrato, conferir os serviços executados e atestar os documentos fiscais pertinentes, podendo ainda sustar, recusar, mandar fazer ou desfazer qualquer procedimento que não esteja de acordo com os termos contratuais;
- 24.1.11. Comunicar tempestivamente à CONTRATADA as possíveis irregularidades detectadas na execução dos serviços;
- 24.1.12. Assistir e homologar serviços prestados, quando os mesmos estiverem de acordo com o especificado;
- 24.1.13. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da Solução de Tecnologia da Informação sobre os diversos artefatos e produtos produzidos ao longo do contrato, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, pertençam a NOVACAP;
- 24.1.14. Rejeitar, no todo ou em parte, serviços prestados em desacordo com o escopo e especificações técnicas;
- 24.1.15. Aplicar as glosas previstas para o(s) caso(s) de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas, por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas;
- 24.1.16. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais, ou aceitar as justificativas apresentadas pela CONTRATADA;
- 24.1.17. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à CONTRATADA de acordo com a forma e prazo estabelecidos, exigindo a apresentação de relatórios de execução dos serviços/medições, quando for o caso, Notas Fiscais/Faturas;

25. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 25.1. É vedada a subcontratação para os serviços principais (Service Desk, monitoramento e operação de infraestrutura), sendo permitida apenas para atividades acessórias, limitada a 20% do valor total do contrato e mediante prévia autorização da CONTRATANTE.
- 25.2. A subcontratação parcial, quando autorizada, não eximirá a CONTRATADA das responsabilidades contratuais e legais, permanecendo integralmente responsável pela execução do objeto e pelo cumprimento de todas as obrigações assumidas.
- 25.3. Na execução do contrato e sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais, a CONTRATADA deverá apresentar à CONTRATANTE documentação que comprove a capacidade técnica do subcontratado, que será avaliada e juntada aos autos do processo correspondente.
- 25.4. A subcontratação não autorizada constitui motivo para a extinção do contrato pela CONTRATANTE, por descumprimento de cláusula contratual, sem prejuízo das penalidades cabíveis.
- 25.5. É vedada a subcontratação de pessoa física ou jurídica que tenha vínculo técnico, comercial, econômico, financeiro, trabalhista ou civil com dirigente da CONTRATANTE ou com agente público envolvido na licitação, na fiscalização ou na gestão do contrato, bem como de seus cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral, ou por afinidade, até o terceiro grau.
- 25.6. A CONTRATADA deverá informar à CONTRATANTE, previamente à subcontratação, os serviços e/ou bens a serem fornecidos, empresas subcontratadas e valor estimado.
- 25.7. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento, solicitar à CONTRATADA a apresentação de relatórios periódicos sobre os projetos em execução pela subcontratada.
- 25.8. A subcontratação deverá ser formalizada por meio de instrumento contratual entre a CONTRATADA e a subcontratada, com cópia encaminhada à CONTRATANTE.

26. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

- 26.1. O custo estimado total da contratação é **R\$ 9.221.754,84 (nove milhões, duzentos e vinte e um mil setecentos e cinquenta e quatro reais e oitenta e quatro centavos)**, conforme tabela abaixo e detalhados na Pesquisa de Preços (167801603) e na Nota Técnica (167801659).

TABELA I							
LOTE	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Serviço Mensal	12	R\$ 198.536,77	R\$ 2.679.766,32
	2	27014	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade - REMOTO	Serviço Mensal	12	R\$ 98.929,11	R\$ 1.187.149,32
	3	27014	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO	Serviço Mensal	12	R\$ 377.400,60	R\$ 4.528.807,20
	4	27090	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400	R\$ 68.836,00	R\$ 826.032,00
TOTAL GERAL =>							R\$ 9.221.754,84

TABELA II								
Item	Categoria de Serviços	Id	Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Salário de Referência	Quantidade	Custo Total	Custo Total 12 meses

							Mensal por Perfil	
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	1	R\$ 24.777,09	R\$ 297.325,08
		2	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.714,27	5	R\$ 49.450,48	R\$ 593.405,76
		3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	3	R\$ 27.082,55	R\$ 324.990,60
		4	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71	2	R\$ 25.007,60	R\$ 300.091,20
		5	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23	6	R\$ 96.996,14	R\$ 1.163.953,68
TOTAL =>							R\$ 2.679.766,32	
2	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade REMOTO	6	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	4	R\$ 44.376,03	R\$ 532.512,36
		7	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.366,25	4	R\$ 54.553,08	R\$ 654.636,96
TOTAL =>							R\$ 1.187.149,32	
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO	8	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 6.680,21	1	R\$ 18.795,59	R\$ 225.547,08
		9	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 9.470,32	1	R\$ 24.470,10	R\$ 293.641,20
		10	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno	R\$ 7.933,56	1	R\$ 24.714,49	R\$ 296.573,88
		11	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior	R\$ 11.621,38	1	R\$ 30.022,28	R\$ 360.267,36
		12	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	R\$ 8.955,41	1	R\$ 24.194,98	R\$ 290.339,76
		13	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	R\$ 8.955,41	1	R\$ 24.194,98	R\$ 290.339,76
		14	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização/DevOps	R\$ 15.608,88	1	R\$ 40.267,47	R\$ 483.209,64
		15	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6.491,70	1	R\$ 19.013,47	R\$ 228.161,64
		16	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - MS SQL, MySQL	R\$ 10.248,05	1	R\$ 26.650,38	R\$ 319.804,56
		17	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - PostgreSQL/Oracle	R\$ 10.248,05	1	R\$ 26.650,38	R\$ 319.804,56
		18	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Processos/Documentação/Qualidade	R\$ 8.955,41	1	R\$ 24.194,98	R\$ 290.339,76
		19	GERSEG	Gerente de Segurança da Informação	R\$ 20.264,93	1	R\$ 53.732,93	R\$ 644.795,16
		20	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.535,61	1	R\$ 40.498,57	R\$ 485.982,84
						38		R\$ 4.528.807,20
TOTAL (Itens 1, 2 e 3) =>							R\$ 8.395.722,84	

TABELA VIII						
Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor (12 meses)
4	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	27090	HST	2400	R\$ 344,18	R\$ 826.032,00
TOTAL GERAL (Item 1 + Item 2 + Item 3 + Item 4) =>						R\$ 9.221.754,84

26.2. A estimativa de custo levou em consideração o risco envolvido na contratação e sua alocação entre contratante e contratado, conforme especificado na matriz de risco constante do Contrato.

27. ALTERAÇÃO SUBJETIVA

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

28. CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO

28.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores da CONTRATANTE, designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições ao contido na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 94 de 23 de abril de 2022, publicada pela Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia – SGD/ME e recepcionada pelo Decreto 45.011 de 27 de setembro de 2023 no Distrito Federal.

28.2. Quaisquer exigências da fiscalização, inerentes ao objeto da licitação, deverão ser prontamente atendidas pela CONTRATADA, sem quaisquer ônus para a NOVACAP.

28.3. A CONTRATANTE, devidamente representada na forma legal, poderá rejeitar no todo ou em parte os serviços contratados, sem ônus para a NOVACAP, se executado em desacordo com as especificações estabelecidas no Termo de Referência, seus anexos, bem como em contrato e na proposta comercial.

28.4. A equipe de fiscalização do contrato da CONTRATANTE será composta por:

28.4.1. Fiscal Técnico do Contrato: servidor representante da Área de TIC, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar tecnicamente o contrato.

28.4.2. Fiscal Administrativo do Contrato: servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

28.4.3. Fiscal Requisitante do Contrato: servidor representante da Área Requisitante da solução, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato do ponto de vista de negócio e funcional da solução de TIC.

28.5. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico monitorará constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, intervindo para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.

28.6. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

28.7. A empresa CONTRATADA será a única e exclusiva responsável pela execução dos serviços, sendo à NOVACAP reservado o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização contratual, mediante servidores designados para este fim.

28.8. O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.

28.9. A fiscalização não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas e vícios redibitórios.

28.10. A contraprestação mensal será por preço fixo. 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.

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

28.11.1. $\text{Contraprestação Mensal} = [(\text{Valor do Contrato} / 12) - \text{Nível de Serviço}]$

Onde:

Contraprestação Mensal = Valor mensal a ser pago

Valor do Contrato = Valor total estabelecido em Contrato

Nível de Serviço = Percentual de redução/glosa a ser aplicada em razão do não atingimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo

28.12. 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 alcançá-las.

28.13. 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.

28.14. Esse conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.

28.15. Os atendimentos aos usuários de TI estão definidos na Tabela I do ANEXO III - Catálogo de Serviços.

28.16. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento.

28.17. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TI, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.

28.18. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedecem, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas no presente documento.

28.19. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.

29. DO PAGAMENTO

29.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.

29.2. O pagamento da obrigação deverá ocorrer no prazo previsto no contrato, limitado a 30 (trinta) dias contados do atesto da Nota Fiscal, que deverá ser emitido em até 30 (trinta) dias após o recebimento da documentação fiscal.

29.3. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 29 da Lei 13.303/2016, deverão ser efetuados no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura.

29.4. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço, conforme este Termo de Referência.

29.5. 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 no art. 246 do Regulamento e Licitações e Contratos da Novacap.

29.6. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as providências previstas no do art. 31 da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

29.7. O setor competente para proceder o pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I - o prazo de validade;
- II - a data da emissão;
- III - os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV - o prazo de entrega dos bens;
- V - o valor a pagar; e

VI - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

29.8. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante;

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

29.10. não produziu os resultados acordados;

29.11. deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

29.12. deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

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

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

29.15. 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 úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da contratante.

29.16. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Administração deverá realizar consulta ao SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas, observado o disposto no art. 29, da Instrução Normativa nº 3, de 26 de abril de 2018.

29.17. 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.

29.18. 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.

29.19. 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.

29.20. 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.

29.21. 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, nos termos do item 6 do Anexo XI da IN SEGES/MP n. 5/2017, quando couber.

29.22. É vedado o pagamento, a qualquer título, por serviços prestados, à empresa privada que tenha em seu quadro societário servidor público da ativa do órgão contratante, com fundamento na Lei de Diretrizes Orçamentárias vigente.

29.23. Na hipótese de ocorrência de eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela NOVACAP, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, pagos na fatura posterior, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100) \times$$

$$365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

I = Índice de atualização financeira;

TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;

EM = Encargos moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da Parcela em atraso

30. REAJUSTE E REPACTUAÇÃO CONTRATUAL

30.1. O reajuste contratual após o interregno do prazo de 12 (doze) meses, a partir da data de apresentação da proposta, será aplicado Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA.

$$R = [V (I - I_0)] / I_0$$

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

I₀ = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data fixada para entrega da proposta na licitação;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

30.2. O reajuste, deverá ser solicitado pela CONTRATADA durante a vigência do Contrato, sob pena de preclusão lógica, após a prorrogação ou encerramento do contrato.

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

30.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo.

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

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

30.7. O reajuste de preços será formalizado por apostilamento, exceto quando coincidir com prorrogações contratuais, alterações de quantitativos ou de escopo do contrato, dada a conveniência, poderão ser formalizadas por aditamento.

30.8. São nulos de pleno direito quaisquer expedientes que, na apuração do índice de reajuste, produzam efeitos financeiros equivalentes aos de reajuste de periodicidade inferior à anual.

31. GARANTIA CONTRATUAL

31.1. A Contratada deverá apresentar, no prazo de até 15 (quinze) dias após a assinatura do Contrato, prorrogáveis por igual período, comprovante de prestação de garantia não excederá a 2% (dois por cento), conforme parâmetros do art. 152 do Regulamento de Licitações e Contratos/RLC da NOVACAP, do valor do Contrato, mediante a opção por uma das seguintes modalidades:

- 31.1.1. caução em dinheiro;
- 31.1.2. seguro-garantia; ou
- 31.1.3. fiança bancária.

31.2. A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

- 31.2.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 31.2.2. Prejuízos diretos causados à NOVACAP ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 31.2.3. Multas contratuais aplicadas à contratada.

31.3. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior;

31.4. A prestação de garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá ter validade de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato;

31.5. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, no BRB-BANCO DE BRASÍLIA S/A, com correção monetária;

31.6. No caso de prorrogação da vigência do contrato ou readequação do seu valor em decorrência de reajuste, reequilíbrio econômico-financeiro ou acréscimo ou supressão, a garantia deverá ser renovada ou ajustada à nova situação, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação;

31.7. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contados da data em que for notificada;

31.8. A Contratante executará a garantia na forma prevista na legislação que rege a matéria;

31.9. Será considerada extinta a garantia:

- 31.9.1. Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato ou com a sua total utilização por parte da NOVACAP dentro do prazo de validade previsto.

32. **DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

32.1. São sanções aplicáveis pela NOVACAP:

- I - Advertência;
- II - Multa;
- III - Suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com a NOVACAP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

32.2. A reincidência de atos ensejadores da sanção de advertência poderá acarretar a aplicação de penalidade de suspensão.

32.3. A aplicação de multa não impede que a NOVACAP rescinda o contrato e aplique outras sanções previstas neste REGULAMENTO. O valor da multa aplicada após regular processo administrativo será descontado da garantia prestada pela contratada. Configurada a hipótese de ser o valor da multa aplicada superior ao valor da garantia prestada pela contratada, esta responderá pelo pagamento da diferença do valor apurado que poderá ser descontado dos pagamentos eventualmente devidos pela NOVACAP, ou, ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.

32.4. O não pagamento da multa aplicada pela contratada implicará na aplicação da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e de impedimento de contratar com a NOVACAP, por prazo não superior a 2 (dois) anos.

32.5. As sanções previstas nos incisos I e III do item 32.1 poderão ser aplicadas juntamente com a do inciso II, devendo a defesa prévia do interessado, no respectivo processo, ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis.

32.6. O prazo da sanção prevista no inciso III do caput terá início a partir da publicação do ato no Diário Oficial do Distrito Federal.

32.7. A sanção prevista no inciso III do caput implica durante a sua vigência na suspensão do registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral.

32.8. A reincidência da prática de atos puníveis com a penalidade de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a NOVACAP, ocorrida em período inferior a 2 (dois) anos a contar do término da primeira punição, implicará no agravamento da sanção a ser aplicada.

32.9. 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 em Lei.

33. **VIGÊNCIA DA ATA DE REGISTRO DE PREÇO**

33.1. A Ata de Registro de Preço terá vigência de 01 ano contados a partir da data da assinatura.

34. **CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

34.1. A licitante deverá comprovar que possui capacidade técnica e experiência na execução dos serviços, juntamente com a documentação de habilitação necessária, para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado(s) ou declaração(ões) 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 executado ou que esteja executando os serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação, adequadamente e concomitantemente, por um período não inferior a 1 (um) ano, 12 meses, para todos os serviços descritos.

34.2. Será aceito o somatório de atestados;

34.3. O(s) atestado(s) não deverá(ão) possuir ressalva(s) em relação à qualidade dos serviços prestados;

34.4. O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social ou estatuto.

34.5. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos 12 meses do início de sua execução.

34.6. Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados.

34.7. 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 da empresa emitente e da empresa proponente.

34.8. Comprovar que a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI a ser ofertada atende os seguintes requisitos do processo ITIL:

- 34.8.1. Gerenciamento de Incidente;
- 34.8.2. Gerenciamento de Requisição
- 34.8.3. Gerenciamento de Problema;
- 34.8.4. Gerenciamento de Mudança;
- 34.8.5. Gerenciamento de Ativos;
- 34.8.6. Gerenciamento de Conhecimento;
- 34.8.7. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 34.8.8. Gerenciamento de Catálogo de Serviços

34.9. No(s) atestado(s) devem estar explícitos:

- a) a empresa que está fornecendo o atestado;
- b) o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão;
- c) os contatos para realização de eventuais diligências; e
- d) a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITIL v3 ou superior implantadas, quando for o caso.

34.10. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TI da NOVACAP.

34.11. É exigido que a LICITANTE cumpra os requisitos aqui apresentados, por representarem garantia para a CONTRATANTE de que a LICITANTE possui qualificação e capacidade técnica compatíveis com a execução dos serviços que se propõe a executar. A comprovação dos requisitos relacionados é necessária para reduzir os riscos de inexecução contratual e de prejuízos para a CONTRATANTE e para a execução da sua missão institucional, missão esta que depende fundamentalmente da disponibilidade dos seus serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

34.12. A CONTRATADA deverá comprovar que possui escritório, sede ou filial, com endereço fixo nesta capital, apresentando alvará de funcionamento/certificado de licenciamento. Esta condição é justificada pela relevância do serviço, que exige não só conhecimento técnico atualizado, mas também disponibilidade para atendimentos emergenciais que requeiram presença física visando minimizar qualquer interrupção ou impacto às atividades críticas de atendimento ao cidadão

34.13. O Atestado de Capacidade Técnica tem por objetivo avaliar a experiência do licitante na execução de contratação pertinente e compatível com o objeto da licitação, tanto em características quanto em quantidades. Cabe ressaltar que com base no Acórdão 2696/2019 do TCU é irregular a exigência de atestado de capacidade com quantitativo mínimo superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, exceto se houver justificativa técnica plausível.

"... comprovação de capacidade técnica operacional por meio de fornecimento anterior para universo de no mínimo 1.000 (mil) pessoas, contraria a jurisprudência do TCU, que é no sentido de a fixação de quantitativo mínimo não deve ser superior a 50% do quantitativo de bens e serviços que se pretende contratar, conforme Acórdãos 737/2012 e 827/2014, ambos do Plenário, entre outros." Acórdão 2696/2019.

34.14. Os atestados deverão comprovar a prestação dos seguintes serviços:

34.14.1. Prestação de serviços de 1º e 2º nível para os quantitativos mínimos do item abaixo.

34.14.1.1. Serviço implantação de gerenciamento de serviços de TI (ITSM), com atendimento remoto ou presencial, utilizando os processos ITIL, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Nível de Serviço e Requisição de Serviços, alertas com tratamento de incidentes de rede na metodologia ITIL e atendimento de Nível de Serviço – SLA.

34.14.1.2. Comprovar a prestação de serviços para no mínimo 50% do total de usuários do contratante;

34.14.1.3. Comprovar a qualidade da entrega de seus serviços por meio de processos estruturados e certificados; a comprovação desse item poderá ser realizada por meio de certificação de mercado válida ou comprovação por meio de artefatos de seus processos de entrega de serviços.

34.14.1.4. Prestação de serviços de operações e monitoramento remoto e de segurança, NOC/SOC em regime 24 horas por 7 dias na semana e 365 dias por ano de modo proativo, incluindo ferramenta de observabilidade – APM, informando o nome da ferramenta.

34.14.1.5. A experiência com práticas de DevSecOps deve incluir a realização de análises estática e dinâmica de código no pipeline de CI/CD, com o objetivo de identificar e corrigir falhas de segurança antes da liberação do código para produção.

34.14.1.6. Deve-se evidenciar experiência na utilização da ferramenta Elasticsearch para otimização de consultas e buscas em tempo real, com escalabilidade integrada a sistemas de dados para facilitar a análise de múltiplas fontes.

34.14.1.7. Prestação de serviços em pelo menos 07 localidades distribuídas no mesmo contrato.

34.14.1.8. Gestão de Projetos com profissional certificado PMP, demonstrando através de artefatos gerados e ordens de serviços abertas no mínimo especificando os requisitos funcionais da demanda, bem como a sua mensuração e as evidências de entregas dos produtos gerados, devidamente assinados;

34.14.1.9. Gestão de Segurança da Informação, demonstrando através de artefatos gerados e ordens de serviços abertas comprovando a execução de pelo menos a análise incidentes, monitoramento, acompanhamento dos incidentes e análise preliminar de incidentes, realizada por profissional certificado CISSP ou ISO/IEC 27001 INFORMATION SECURITY LEAD AUDITOR, devidamente assinados;

34.14.1.10. Administração, Configuração de Switches CORE e Acesso;

34.14.1.11. Administração e configuração de solução de rede sem fio contendo controladora com software de gestão de ativos de redes instalado;

34.14.1.12. Administração e Configuração de solução de storage com switch SAN;

34.14.1.13. Administração e configuração de soluções de backup de mercado;

34.14.1.14. Serviço de instalação, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados, com os requisitos mínimos: PostgreSQL Versão 9.4 ou superior, Mysql 15.1 ou superior e Sqliite 10.3 ou superior, PostGis 2.5 ou superior e Microsoft SQL Server 2019;

34.14.1.15. Serviço de instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2019 ou superior e Linux;

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

- 34.14.1.17. Serviço de administração, configuração, operação, manutenção e suporte de ambiente virtualizado VMware ESXi 6.0 ou superior;
- 34.14.1.18. Administração e gestão de ambiente multicloud;
- 34.14.1.19. Deve-se comprovar a capacidade de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em um Centro de Operações de Rede (NOC), com regime de atendimento 24x7, incluindo diagnóstico de aplicações, fornecimento, suporte e configuração de módulos de Monitoramento de Desempenho de Aplicações e de hiper automação da Infraestrutura de TIC, com Inteligência Artificial, operação assistida e análise de causa raiz.
- 34.14.1.20. Serviço gerenciamento de Firewall e Web Application Firewall com instalação, configuração, administração;

34.15. Requisitos de apresentação da proposta de preços:

- 34.15.1. A Licitante deverá apresentar proposta de preços conforme modelo disponível no Anexo X deste instrumento.
- 34.15.2. A proposta de preços deverá estar acompanhada das respectivas planilhas, composições de custos unitários, documentos que comprovem a descrição dos serviços, bem como:
 - a) Declaração de que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação do serviço;
 - b) Comprovante da realização da vistoria previa, caso tenha sido feita.
- 34.15.3. No valor da proposta de preços deverão estar incluídas todas as despesas ordinárias diretas e indiretas decorrentes da execução do objeto, inclusive tributos a/ou impostos, encargos sociais, trabalhistas, previdenciários, fiscais, para fiscais e comerciais incidentes, taxa de administração, frete, seguro e outros necessários ao cumprimento integral do objeto da contratação.
- 34.15.4. A proposta de preços terá a validade de 120 (cento e vinte) dias a partir da sua apresentação.

34.16. Regras de inexequibilidade da proposta de preços:

- 34.16.1. Conforme Portaria SGD/MGI nº 6.680/2024, item 12.6.2, se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências para que a empresa comprove a exequibilidade da proposta.
- 34.16.2. De forma a fornecer os insumos para que essa análise possa ser feita, a LICITANTE deverá apresentar para uma Planilha de Custos e Formação de Preços (ANEXO XI – Planilha de Formação de Preços) junto com a Proposta de Preços (ANEXO X – Modelo de Proposta de Preços), conforme memória de cálculo e metodologia discriminada nos itens a seguir.
- 34.16.3. A planilha servirá como declaração, devendo a licitante efetuar as alterações que julgar necessárias, já que as planilhas de formação de preço têm caráter informativo e servirão para demonstrar capacidade e possíveis variações de custos / insumos no curso da execução contratual.
- 34.16.4. A planilha deverá conter o cálculo do custo mensal por item, construído a partir do custo mensal dos perfis profissionais exigidos na contratação.
- 34.16.5. Os itens da planilha que estiverem em branco ou declarados com valor zero serão desconsiderados como elemento de formação dos custos e, como consequência, não caberá alegação futura envolvendo tais itens. Os efeitos financeiros negativos decorrentes dessa desconsideração terão que ser absorvidos pelos demais itens da Planilha, desde que não se configure a corrosão da exequibilidade da proposta.
- 34.16.6. A proposta será objeto de diligência detalhada sobre a análise da planilha de composição de preço, quando forem detectados:
 - a) valores salariais abaixo da remuneração mínima aceitável definida nessa seção; ou
 - b) valor total da proposta de preço for inferior a 75% (setenta e cinco por cento) do preço estimado neste Termo de Referência.
- 34.16.7. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo CONTRATADO e especificados neste Edital, anexos e encartes, a licitante será desclassificada e será então convocado o próximo licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão.
- 34.16.8. Na diligência será verificado se a empresa pratica os salários declarados em contratos que possuam aferição de produtividade e vinculação ao alcance de resultados.
- 34.16.9. A versão eletrônica da Planilha de Custos e Formação de Preços será disponibilizada para a LICITANTE juntamente com o edital. A empresa LICITANTE deve seguir as instruções de preenchimento desta seção e as constantes na planilha.
- 34.16.10. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada item para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por valor fixo mensal, conforme Portaria SGD/MGI n.º 6.680, de 2024.
- 34.16.11. Considera-se como remuneração mínima aceitável, os salários de referência dos perfis que integram o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Atendimento de Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC) e Operação de Infraestrutura de TIC, Anexo II da referida portaria.
- 34.16.12. Visando prover critérios de aceitação dos preços, define-se que os preços máximos admitidos são aqueles fixados no item 26.1.
- 34.16.13. Cabe à Administração a faculdade de promover verificações, através de pedido de esclarecimentos, apresentação de documentações complementares ou por meio de diligências necessárias.
- 34.16.14. Configura-se presunção relativa de inexequibilidade, ou seja, propostas POTENCIALMENTE INEXEQUÍVEIS, aquelas que se enquadrem em uma ou mais condições a seguir:
 - a) quando forem detectados valores salariais inferiores aos valores constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável;
 - b) quando for adotado um em desconformidade com valor definido Fator-K pela Portaria 6.680/2024 e utilizado para fins de estimativa de valores desta pretensa contratação, na razão entre o custo do profissional proposto pela LICITANTE e o respectivo valor do salário do profissional constantes da Tabela do subitem de remuneração mínima aceitável.
- 34.16.15. Havendo indício de inexequibilidade e/ou identificadas inconsistências nos cálculos do Demonstrativo de Custos e Formação de Preços da proposta, serão instauradas tantas diligências quantas forem necessárias para que as LICITANTES ofertantes possam comprovar sua exequibilidade e/ou para que as áreas competentes tenham segurança suficiente para decidir por sua classificação ou desclassificação.
- 34.16.16. Para comprovar exequibilidade, as LICITANTES deverão apresentar justificativas fundamentadas em arcabouço documental que comprovem a viabilidade e a compatibilidade dos valores ofertados com sua estrutura de custos e despesas necessárias à completa execução do objeto contratual, sendo garantido tratamento sigiloso aos documentos apresentados (se assim a legislação exigir).
- 34.16.17. Meras alegações sem base documental não constituirão elementos capazes de comprovar a exequibilidade.
- 34.16.18. São exemplos de documentações complementares que poderão ser solicitadas das LICITANTES para embasar a análise de exequibilidade e/ou inexequibilidade dos preços ofertados:
 - 34.16.18.1. MEMÓRIAS DE CÁLCULO, registros profissionais ou evidências documentais que comprovem a viabilidade do valor ofertado, baseando-se, primariamente, nos parâmetros de custos de insumos, salários, incidência de custos indiretos, tributos e lucro.
- 34.16.19. Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexequibilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pela Contratante e especificados neste Termo de Referência e anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima

licitante, respeitada a ordem de classificação do Pregão. A análise considerará os salários de referência dos perfis que integram a composição de perfis profissionais para cada lote para avaliar a exequibilidade da proposta baseada no pagamento por Valor Fixo Mensal.

34.17. Documentos a serem entregues no procedimento licitatório:

- 34.17.1. Anexo X – Modelo de Proposta de Preços;
- 34.17.2. Anexo XI – Planilha de Formação de Preços;
- 34.17.3. Anexo XIV - Declaração de Vistoria, caso tenha sido feita.
- 34.17.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, conforme item 34.14 deste Termo de Referência.

34.18. Documentos a serem entregues quando da formalização do contrato:

- 34.18.1. Anexo VIII - Termo de Confidencialidade e Sigilo;
- 34.18.2. Anexo XII - Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal da contratada;
- 34.18.3. Anexo XIII - Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação.

34.19. Vistoria:

- 34.19.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria, nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 18 horas.
- 34.19.2. A realização de vistoria nas instalações do local de execução dos serviços é opcional para o licitante, não sendo obrigatória.
- 34.19.3. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, quando for o caso.
- 34.19.4. 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.
- 34.19.5. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.
- 34.19.6. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.
- 34.19.7. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação.

35. PARA A ASSINATURA DO CONTRATO

- 35.1. A empresa deverá possuir certificação vigente em qualidade de serviços em TIC, tais como ISO 20.000, CMMI 2 ou superior ou MPS.BR F ou superior.

36. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 36.1. A execução do contrato, bem como os casos omissos, regular-se-ão pelas suas cláusulas e pelos preceitos de direito público, aplicando-se-lhes, supletivamente, os princípios da teoria geral dos contratos e as disposições de direito privado, na forma Lei.
- 36.2. É vedada a contratação direta, sem licitação, por órgão ou entidade da Administração Pública do Distrito Federal, de pessoa jurídica na qual haja administrador ou sócio com poder de direção que seja familiar de qualquer autoridade administrativa e, no âmbito do mesmo órgão ou entidade, de familiar de ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, nos termos do Decreto Distrital nº 32.751, de 4 de fevereiro de 2011, que dispõe sobre a vedação do Nepotismo no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo do Distrito Federal.
- 36.3. É vedada a participação, direta ou indiretamente, de licitação, contratação ou execução de obra ou serviço e do fornecimento de bens a eles necessários, de agente público de órgão ou entidade da Administração Pública Direta ou indireta do Poder Executivo do Distrito Federal contratante ou responsável pela licitação, nos termos do Decreto nº 39.860, de 30 de maio de 2019.
- 36.4. Serão consideradas inexequíveis as propostas cujos valores forem inferiores a 75% (setenta e cinco por cento) do valor estimado pela NOVACAP, independentemente do regime de execução.
- 36.5. Conforme o disposto no Art. 2º da Lei nº. 5.061 de 8 de março de 2013, o uso ou emprego da mão de obra infantil constitui motivo para a rescisão do contrato e a aplicação de multa, sem prejuízo das sanções legais cabíveis.
- 36.6. De acordo com que dispõe o Parágrafo único do Decreto nº. 34.031 de 12 de dezembro de 2012, havendo irregularidades neste instrumento, entrar em contato com a Ouvidoria de Combate à Corrupção, no telefone 0800-6449060.

37. ELABORADO POR

ADRIANO DE FRANÇA SANTOS

Assessor do Núcleo de Tecnologia da Informação
Integrante Técnico

CARLOS ALBERTO DA COSTA DELFINO

Assessor do Núcleo de Tecnologia da Informação
Integrante Requisitante

DANILO MENEZES CAVALCANTE BARROS

Assessor da Diretoria de Suporte

1. Ciente e de acordo.

VICTOR FERNANDES VITALINO COIMBRA
Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação

2. Aprovo o presente Termo de Referência.

ELIE ISSA EL CHIDIAC
Diretor de Suporte

RELAÇÃO DE ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA:

ANEXO I – Dimensionamento de Equipe e Histórico de Atendimento de Chamados

ANEXO II – Inventário do Ambiente Tecnológico

ANEXO III – Catálogo de serviços

ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais

ANEXO V – Matriz de Alocação de Riscos

ANEXO VI – Prova de Conceito Ferramenta Monitoração

ANEXO VII – Requisitos Técnicos da Solução de Monitoração

ANEXO VIII – Termo de Confidencialidade e Sigilo

ANEXO IX – Referência Salarial para Serviços de TIC

ANEXO X – Modelo de Proposta de Preços

ANEXO XI – Planilha de Formação de Preços

ANEXO XII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

ANEXO XIII – Termo de Ciência

ANEXO XIV – Modelo de Termo de Vistoria

ANEXO I – Dimensionamento de Equipe e Histórico de Atendimento de Chamados

1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos no Edital e Anexos, respeitando os requisitos mínimos profissionais detalhados nos ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais. Portanto, cabe estritamente às licitantes usarem de sua expertise e capacidade técnico-operacional para dimensionar a força de trabalho necessária, prevendo, nos horários de operação, os recursos, perfis, habilidades, competências, bem como a quantidade de pessoal para a composição da equipe, atendimento dos níveis mínimos de serviço e outros custos como por exemplo: hora extra e sobreaviso.

2. O quadro abaixo mostra o quantitativo estimado de colaboradores, distribuídos da seguinte forma:

Tabela I

Item	Descrição Itens	Sub-divisão	Id	Perfil	Cod. Perfil	Qtde
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Torre de Serviço de Atendimento N1/N2 - Presencial	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	GERSUP	1
		Torre de Serviço de Atendimento N1 - Híbrido	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECSUP-01	5
			3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	TECSUP-02	3
		Torre de Serviço de Atendimento N2 - Presencial	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	TECMAN-03	2
			5	Analista de suporte computacional Pleno	ASUPCOMP-02	6
2	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) Remoto	Torre de Serviço de Monitoração / NOC 24X7 - Remoto	6	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	TECRED-02	4
			7	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	TECRED-03	4
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Torre de Serviço de Redes e Telecomunicação	8	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	ARED-02	1
			9	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	ARED-03	1
		Torre de Serviço de Segurança de Redes	10	Administrador em segurança da informação Pleno	ASEG-02	1

		11	Administrador em segurança da informação Sênior	ASEG-03	1
	Torre de Serviço de Sistemas Operacionais/DevOps	12	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	ASO-03	1
		13	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	ASO-03	1
		14	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização/DevOps	CLOUD-02	1
	Torre de Backup/Armazenamento/Bkp	15	Analista de suporte computacional Sênior	ASUPCOMP-03	1
	Torre de Serviço de Banco de Dados	16	Administrador de banco de dados Sênior - MS SQL, MySQL	ABD-03	1
		17	Administrador de banco de dados Sênior - PostgreSQL/Oracle	ABD-03	1
	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC	18	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Processos/Documentação/Qualidade	ASO-03	1
		19	Gerente de Segurança da Informação	GERSEG	1
		20	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	GERINF	1

3. Histórico de chamados e atendimentos

3.1. Os dados da tabela a seguir foram extraídos dos relatórios do atual contrato onde demonstram a volumetria dos serviços executados, utilizando como referência os relatórios de serviços apresentados:

Tabela II

Quantidade de chamados por ano		
1º e 2º Nível		
Ano	Total de Chamados	Quantidade média de chamados/mês
2022	8925	744
2023	7250	605
2024	6790	566
Totais	22965	1915
3º Nível		
Ano	Total de Chamados	Quantidade média de chamados/mês
2022	3005	251
2023	2956	246
2024	1879	156
Totais	7840	653

3.2. Os dados das tabelas abaixo foram extraídos da ferramenta de ITSM que vem sendo utilizada pela NOVACAP:

Tabela III

Quantidade de chamados por tipo de solicitação						
Tipo de solicitação	Quantidade			%		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Incidente	227	47	56	1,87	0,46	0,64
Requisição	11930	10206	8669	98,13	99,54	99,36

3.3. Principais atividades de Nível 1 e 2 (Correspondente ao item 1 da Tabela I do Termo de Referência):

Tabela IV

As 10 atividades mais executadas de 1º e 2º Nível		
Ano	Atividade	Quantidade
2022/2024	Orientação ao usuário	2945
	Mapeamento de impressora	1200
	Remanejamento de computador	1900
	Mapeamento de pastas	1745
	Habilitação de ponto de rede	1100
	Mapeamento de impressora em NSV10	2006
	Formatação de micro	1250
	Configuração de proxy	950
	Configuração no AutoCAD	700
	Voucher wi-fi	1400
	Habilitação de ponto de rede	950
	Realização de testes nas portas dos switches	850
	Substituição de monitor	1100
	Manutenção preventiva	870
	Configuração AutoCAD	190

3.4. Principais atividades executadas de nível 3º:

Tabela V

Quantidade de chamados de 3º Nível por Tipo		
Tipo	Quantidade	
	2023	2024
Backup e Restore	150	350
Rede e Telefonia	276	310
Segurança	56	74

Storage	8	5
Virtualização	23	64
Análise e Implementação de Soluções em Software	59	89
Infraestrutura de Ambiente de Desenvolvimento	10	18
Migração de Sistema e/ou Serviço	18	31
Gestão de Identidade	220	670
Documentação e Normas	132	245
Análise e Planejamento de Infraestrutura	16	44
Configuração e Manutenção de Servidores Físicos	9	27
Configuração e Manutenção em Ativos de Rede	18	36

ANEXO II – Inventário do Ambiente Tecnológico

1. Relação de usuários

- 1.1. Segue disposto abaixo, um resumo do parque tecnológico da NOVACAP que será contemplado pelo escopo de serviços da Central de Serviços.
- 1.2. A NOVACAP conta com o total de aproximadamente 1600 (mil e seiscentos) usuários de TIC.
- 1.3. Abaixo segue a relação dos ativos de TIC:

Tabela I

Banco de dados		
SGBD	Versão	Observação
Oracle	11gR2	11.2.0.4.0
MySQL	5.6.13	N/A
Microsoft SQL Server	2005	N/A
PostgreSQL	9.4	N/A

Tabela II

Servidores de Aplicação	
Tecnologia	Versão
Tomcat	7
Nginx	1.12.2
Apache	2.4.43
Oracle WebLogic Suite 12c Release 2	12.2.1.0.0

Tabela III

Sistemas		
Tecnologia	Versão	Quantidade de sistemas
Java	1.8	15
PHP	7.2	11
Oracle APEX	5.1.3.00.05	03
MS Access	2003 e 2007	02
Tecnologias proprietárias ou softwares livres	N/A	08

Tabela IV

Sistema	Objetivo
GESCON	Gestão de Contratos
VOLARE	Orçamento de obras
AUTOCAD	Projetos de Engenharia
SISTRANS	Gestão de Transportes
SISCOMB	Gestão de Poda de árvores
SISVIVEIRO	Gestão de Madeira
SISPAT	Gestão de Patrimônio
INTRANET	Comunicação Interna
SISJUR	Gestão de Contratos
SISDIO	Gestão de Obras de Asfalto
SISSAÚDE	Controle de Benefícios de Plano de Saúde
SISPROJ	Gestão de Projetos
SESPODAS	Gestão de Podas de Árvore
CALCMED, SICONV, SISLICENÇAS	Gestão Ambiental
SECONT, SISFATURAMENTO, SISCAU, SISGUIA	Gestão Financeira
SOLICITAÇÕES	Gestão de Licitações
SISBALANÇA	Gestão de Matérias
SISFERIAS	Gestão de Férias
SISEPI	Gestão de EPis
SISRESMA	Gestão de Resmas
SISCRECHE	Gestão do Auxílio-creche
AVALIACAO	Avaliação de Desempenho

Tabela V

Softwares de Infraestrutura				
Item	Qtde	Versão	Finalidade	Observação
Oracle Linux Server Release 11.2	01	Gratuito	Sistema Operacional Linux	PROXMOX (VE)
CentOS	02	Gratuito	Sistema Operacional de Servidor	PROXMOX (VE)
Microsoft Windows Server 2008 R2	19	Licenciado	Sistema Operacional de Servidor	PROXMOX (VE)

Microsoft SQL Server 2008 R2	01	Licenciado	Banco de Dados de Alta Performance	PROXMOX (VE)
VMWare ESXi 6.0.0	07	Gratuito	Virtualização de Servidores	PROXMOX (VE)
Unifi Ubiquiti	01	Gratuito	Aplicações WEB	PROXMOX (VE)
PHP 7.2	02	Gratuito	Aplicações WEB	PROXMOX (VE)
Apache	02	Gratuito	Aplicações WEB	PROXMOX (VE)
Debian	01	Gratuito	Sistema Operacional Linux	PROXMOX (VE)
Zabbix	01	4.0	Monitoramento de Infraestrutura e Serviços	PROXMOX (VE)
MySQL	01	05.6.13	Banco de Dados Livre	PROXMOX (VE)
Netbox	01	Gratuito	Documentação de Infraestrutura	PROXMOX (VE)
Active Directory	01	SETIC	Gerenciamento usuários e permissões de acessos	WINDOWS SERVER 2008 R2
Banco de Dados	01	SETIC	SQL 2005 R2	WINDOWS SERVER 2008 R2
Servidor de aplicações	01	SETIC	Servidor sistema Habitese	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	Servidor Sistemas GESTAORH, SISDIO, SISDIORESTAPI, SISFATURAMENTO, SISOUVIDORIA, SISSAUDE	WINDOWS SERVER 2019
Banco de Dados	01	SETIC	SQL 2017 EXPRESS SISTEMA LIDER RH, SISLICITACAO	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de Arquivos	01	SETIC	SERVIDOR DE ARQUIVOS	WINDOWS SERVER 2019
Banco de Dados	01	SETIC	POSTGRES	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	PONTO SECULUM	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	SEARCH SERVER AXIOS ASSYST	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	REPORT SERVER AXIOS ASSYST	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	SISTEMA AXIOS ASSYST	WINDOWS SERVER 2019
Banco de Dados	01	SETIC	BD AXIOS ASSYST SQL EXPRESS 2017	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	CHAT SERVER AXIOS ASSYST	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	INTEGRATION SERVER AXIOS ASSYST	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	SISTEMAS LEGADOS, GESTAORH, LICITACAO, SISOBRA, PORTALIS, SISPROT, SGPO, SISCONT, SISFERIAS, SIGCON, SISARQUIVOGERAL, FICHAFINANCEIRA, SISJUR, SISLIENÇAS, SISMALADIRETA, SISPATRIMONIO, SISPODAS, SISVIVEIRO, VCOMB, VTRANSP	WINDOWS SERVER 2019
Banco de Dados	01	SETIC	BANCO SISTEMA AGUAS PLUVIAIS PRODUÇÃO POSTGRES	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Banco de Dados	01	SETIC	BANCO SISTEMA AGUAS PLUVIAIS HOMOLOGACAO POSTGRES	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	APLICACAO SISTEMA DE AGUAS PLUVIAIS	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	GLPI	LINUX UBUNTU 18.04.3
Servidor de aplicações	01	SETIC	DU WEBSISTEM	LINUX UBUNTU 18.04.3
Servidor de aplicações	01	SETIC	AUDITORIA INTERNA PONTO SECULLUM	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de arquivos	01	SETIC	SERVIDOR DFS E ARQUIVOS	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	SISTEMA CONTROLE DE RESMAS	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	NOVO B.I.	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	ROCKET CHAT	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	WIKI NOVACAP	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	BIM CLOUD	WINDOWS SERVER 2019
Servidor de aplicações	01	SETIC	TESTES APLICAÇÕES	WINDOWS SERVER 2019
Servidor DEVOPS	01	SETIC	DEVOPS V2	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	WEBSERVICES SGPU PRODUÇÃO	ORACLE LINUX 7.7
Banco de Dados	01	SETIC	BANCO DE DADOS SGPU PRODUÇÃO	ORACLE LINUX 7.7
Servidor de aplicações	01	SETIC	APLICACAO SGPU NOVO PRODUÇÃO	ORACLE LINUX 7.7
Servidor de aplicações	01	SETIC	APLICACAO SGPU NOVO HOMOLOGAÇÃO	ORACLE LINUX 7.7
Banco de Dados	01	SETIC	BANCO DE DADOS HOMOLOGACAO DESENV	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER
Servidor de aplicações	01	SETIC	NOVO ROCKETCHAT	LINUX UBUNTU 22.04.2 SERVER

Tabela VI

Ativos Físicos			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
Desktop	Dell, HP, Arquimedes, Lenovo, Daten e Outros	Optiplex, 7010, Thinkcentre M90, outros	1095
Monitor	AOC, KMEX, LG, Samsung, Itautec, Dell e outros	-	1750
Switch	3OCM, HP, Enterasys, Cisco, Huawei e outros	3CBLSG24, 2952, s5720, B5 e outros	112
Projektor	Sony, Epson	VPL-ES2 e outros	13
Pontos de Acesso	Unifi	UniFi AP-LR v2	34
Relógio de Ponto	ControllID	Idclass	30

Tabela VII

Ativos do Data Center			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
SERVIDOR	DELL	2950	01
SERVIDOR	DELL	R200	01
SERVIDOR	DELL	R210	04
SERVIDOR	DELL	R620	05
SERVIDOR	DELL	R710	06
SERVIDOR	DELL	E2111	01
SERVIDOR	HP	PROLIANT DL120 G6	01
SERVIDOR	LENOVO	SYSTEM X 3550 M5	07
ARMAZENAMENTO DE DADOS - TIPO STORAGE	EMC	CLARIION CX4-120	01
NTAPE	DELL	PowerVault TL2000	01
NTAPE	HP	Storage Works Ultrium 1760	01
SWITCH	DELL	PowerConnect 5524	02
SWITCH CORE	3COM	8810	01
REDE SEM FIO	UNIFI	APLR	34
FIREWALL	PALO ALTO	PA3020	02
CPU SERVIDOR TORRE DELL	DELL	OPTIPLEX 760	01
FortiGate-201F	FORTINET	FG-201F	01
FortiGate-201F	FORTINET	FC-10-F201F-950-02-36	01
10GE SFP+ transceiver module	FORTINET	FN-TRAN-SFP+SR	01
FortiEDR Discover, Protect & Respond	FORTINET	FC2-10-FEDR1-348-01-36	01
FortiEDR Discover, Protect & Respond	FORTINET	FC1-10-FEDR1-348-01-36	01
FortiCare BPS	FORTINET	FC2-10-EDBPS-310-02-12	01
FortiManager-VM	FORTINET	FC1-10-FMGVS-258-01-36	01
FortiAnalyzer-VM	FORTINET	FC1-10-AZVMS-465-01-36	01
RidgeBot Web Server	RIDGE	RS-Bot-Web-1-1Y	01
ZINA Next Layer 7 Professional	NETSKOPE	NK-ZTNXTL7-PRF	01
Netskope Cloud Firewall	NETSKOPE	NK-ZTNXTL7-PRF	01
Next Gen Secure Web Gateway Professional	NETSKOPE	NK-ZTNXTL7-PRF	01
Upgrade to Advanced UEBA	NETSKOPE	NK-ZTNXTL7-PRF	01
Ambiente Cloud			
Serviços SUTIC/SEEC (Secretaria de Economia do DF)	VMWARE	GDFCloud (Nuvem privada)	01

ANEXO III – Catálogo de Serviços

1. Considerações Gerais

1.1. Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no catálogo de serviços todas as atividades e artefatos que compõem os serviços de atendimento ao usuário de TIC e de sustentação à infraestrutura de TI da NOVACAP, no entanto, em caso de necessidade de execução de atividade inicialmente não prevista, desde que compatível com o objeto dessa contratação, ela será catalogada utilizando o critério de similaridade com as atividades previstas, bem como documentada e incluída no catálogo, sendo atualizado, com o intuito de atender as necessidades da CONTRATANTE. Assim, a CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas ao objeto desta contratação por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TI. Neste caso, não haverá a necessidade de aditivo contratual, exceto quando os volumes e requisitos indicar desequilíbrio ao previsto inicialmente elaboração e dimensionamento da proposta comercial, do contrário ficando a empresa CONTRATADA obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos para atender eficazmente as atividades acrescidas.

1.2. Desde o início da prestação de serviços, deverão as CONTRATADAS providenciarem a revisão do catálogo de serviços, relacionadas com seu tipo de atendimento (Nível 1, 2 ou 3), com todas as atividades que estão previstas no Termo de Referência e seus anexos, bem como, as executadas no decorrer da vigência contratual.

1.3. Todas as atividades catalogadas deverão ser inseridas, mantidas e atualizadas na solução de gerenciamento de serviços de TIC da CONTRATANTE, ou na solução que a venha substituir, e passarão a ser controladas, fiscalizadas e auditadas, tendo como base os níveis mínimos de serviço estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos.

1.4. 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.

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

1.6. A catalogação dos serviços não poderá afetar os níveis mínimos de serviços requeridos no Termo de Referência e seus anexos.

1.7. O Catálogo de serviços atual se refere às atividades dos ITENS 1 e 3 do objeto. Os serviços para os ITENS 1 e 3 estão classificados como de Níveis 1, 2 e 3.

1.8. Os tempos de atendimento, para incidentes e requisições, são definidos a partir da classificação de criticidade de cada atividade. Os tempos de atendimento associados a cada classificação de criticidade constam nas definições de Níveis Mínimos de Serviço de cada item, conforme ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais.

1.9. Todas as equipes de sustentação deverão:

- 1.9.1. Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de logs, análise de eventos e incidentes, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços em toda a infraestrutura envolvida.
- 1.9.2. Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, registros (logs) e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir os riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços.
- 1.9.3. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho (performance tuning), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC.
- 1.9.4. Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
- 1.9.5. Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares.
- 1.9.6. Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes. Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas.
- 1.9.7. Provisionar ambientes de infraestrutura de TIC para implantação de soluções, serviços e aplicativos.
- 1.9.8. Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de softwares, implantando práticas e ferramentas de DevOps para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente.
- 1.9.9. Implantar softwares, proteger dados, monitorar o funcionamento e reforçar a conformidade de todos os dispositivos, incluindo suporte para seus últimos recursos.
- 1.9.10. Executar técnicas de (hardening) com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login, e ações correlatas.
- 1.9.11. Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas, além de realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa e a identificação de tendências.
- 1.9.12. Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades.
- 1.9.13. Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual.
- 1.9.14. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços em produção.
- 1.9.15. Disponibilizar e manter atualizados portais e recursos de autoatendimento (self-service), com objetivo de reduzir a necessidade de intervenções técnicas, bem como reduzir o tempo de resolução da demanda, além de gerar autonomia aos usuários.
- 1.9.16. Cooperar com a Central de Serviços, homologando e disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC, tais como: sistemas operacionais, aplicativos, atualizações, configurações, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros.
- 1.9.17. Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço.
- 1.9.18. Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade.
- 1.9.19. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.
- 1.9.20. Planejar e executar migrações de tecnologias, topologias, protocolos, dados, softwares e hardwares envolvidos no serviço.
- 1.9.21. Analisar periodicamente os componentes do serviço quanto a possíveis riscos de falhas para propor e implementar melhorias que visem a eliminação de pontos únicos de falha;
- 1.9.22. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado.
- 1.9.23. Subsidiar os gestores e fiscais técnicos da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e a configuração dos ativos de infraestrutura de TIC para garantir o desempenho e a disponibilidade dos sistemas e serviços da CONTRATANTE.
- 1.9.24. Executar extração e consolidação de dados e indicadores de sistemas e soluções de TIC.
- 1.9.25. Executar extração, transferência e atualização de dados entre sistemas e bancos de dados, externos e internos.
- 1.9.26. Gerenciar contas de usuários, grupos e permissões de acesso aos diversos sistemas sustentados pela NOVACAP.
- 1.9.27. Administrar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, teste, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento e manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 1.9.28. Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;
- 1.9.29. Planejar, implantar e administrar sistemas e soluções de TIC em alta disponibilidade, com balanceamento de carga e tolerância a falhas, sempre pautado nas boas práticas recomendadas pelos fabricantes de cada solução.
- 1.9.30. Registrar e acompanhar chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia. Garantir que as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e capazes de retomadas imediatas em casos de falhas.
- 1.9.31. Interpretar manuais, muitas vezes na língua inglesa, para a realização de instalações, configurações e de aplicativos corporativos e soluções de TIC.
- 1.9.32. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas.
- 1.9.33. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CONTRATANTE.
- 1.9.34. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas. Gerenciar a utilização de licenças ou subscrições de softwares, a fim de possibilitar a visibilidade total do consumo e evitar inconformidades.
- 1.9.35. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das soluções de infraestrutura de TIC.

- 1.9.36. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 1.9.37. Subsidiar os empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos de infraestrutura de TIC, bem como para a melhoria dos serviços.
- 1.9.38. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares.
- 1.9.39. Elaborar relatórios técnicos com informações técnicas e organizadas em linguagem gerencial e que proporcione a tomada de decisão dos gestores da CONTRATANTE.
- 1.9.40. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- 1.9.41. Efetuar análise do ambiente quanto a melhoria de desempenho, crescimento da base de dados e análise de logs de ambiente.
- 1.9.42. Planejar e criar rotinas de manutenção e backup.
- 1.9.43. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- 1.9.44. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade.
- 1.9.45. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
- 1.9.46. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 1.10. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Termo de Referência, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:
 - 1.10.1. Coordenar juntamente com o especialista responsável pelo apoio à Governança todas as atividades executadas pelas equipes de operação.
 - 1.10.2. Verificar e aprovar todas as entregas de suas equipes, funcionando como um primeiro filtro de qualidade dos serviços prestados.
 - 1.10.3. Representar toda sua equipe junto a CONTRATANTE para questões técnicas e operacionais que forem escaladas e dependerem de decisão de nível superior. Conhecer profundamente o edital, contrato e lista de atividades as quais a CONTRATADA é responsável, delegando, constantemente, à sua equipe, atividades de operação.
 - 1.10.4. Acompanhar a execução dos serviços visando o atingimento das metas de níveis de serviço estabelecidos.
 - 1.10.5. Priorizar os atendimentos críticos e os incidentes, conforme definição da CONTRATANTE.
 - 1.10.6. Supervisionar a execução dos serviços pelas equipes técnicas.
 - 1.10.7. Executar os serviços de supervisão de turno na ausência dos profissionais que executam esses serviços.
 - 1.10.8. Executar outros serviços correlatos a supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço.
 - 1.10.9. Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
 - 1.10.10. Garantir que todos os papéis supridos pela CONTRATADA estejam desempenhando suas funções e atividades da melhor maneira possível. Supervisionar o cumprimento da carga horária dos colaboradores da CONTRATADA.
 - 1.10.11. Coordenar as atividades para a absorção e execução dos serviços.
 - 1.10.12. Verificar e avaliar constantemente as atividades de operação executadas pelos seus colaboradores.
 - 1.10.13. Participar de eventos críticos para as operações de TIC da CONTRATANTE.
 - 1.10.14. Representar a CONTRATADA em todos os assuntos referente as atividades de apoio da operação de serviços de TIC executados pela sua equipe.
 - 1.10.15. Providenciar a substituição de profissionais afastados por motivos de férias, atestados ou outros motivos que cause a ausência de profissionais da equipe.
 - 1.10.16. Organizar a alocação de turnos e de profissionais.
 - 1.10.17. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes, nos prazos estabelecidos, para a comprovação dos serviços realizados.
 - 1.10.18. Prestar contas sobre toda a operação dos serviços contratados.
 - 1.10.19. Elaborar e propor planos para absorção, insourcing, outsourcing e execução dos serviços, todos sob supervisão e diretrizes da CONTRATANTE.
 - 1.10.20. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços, bem como na transição contratual.
 - 1.10.21. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANTE, de scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.
 - 1.10.22. Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura de TIC e providenciar o encaminhamento para projetos.
 - 1.10.23. Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), realizadas nos serviços de operações de TIC provendo informações gerenciais. Supervisionar a equipe de profissionais na execução de ações, recomendações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, no atendimento das boas práticas de segurança.
 - 1.10.24. Participar e colaborar com a implantação, melhoria e suporte dos processos de GSTI, de acordo com as boas práticas da ITIL®, nas fases de desenho, transição, operação e, principalmente, na melhoria contínua de serviços.
 - 1.10.25. Consolidar as necessidades de infraestrutura, buscando informação em cada um dos segmentos (Banco de Dados, Aplicação, Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos, Virtualização e Cloud, Armazenamento e Backup, Redes e Autonomous System, Segurança da Informação, Instalações e cabeamento de ambientes seguros, apoio a qualidade dos serviços de operação).
 - 1.10.26. Executar e organizar as tarefas de planejamento, implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software da
 - 1.10.27. Elaborar relatório ou parecer detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda.
 - 1.10.28. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares.
 - 1.10.29. Acompanhar, planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos relacionados ao escopo dos serviços.
 - 1.10.30. Garantir a abertura de chamados técnicos, para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC.
 - 1.10.31. Acompanhar, planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos relacionados ao escopo dos serviços.
 - 1.10.32. Garantir a abertura de chamados técnicos, para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC.

- 1.10.33. Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto a CONTRATANTE, bem como, responder ofícios e solicitações administrativas, controles de uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato.
- 1.10.34. Assegurar de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados. Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados.
- 1.10.35. Formalizar junto a CONTRATANTE afastamentos ou substituições de colaboradores.
- 1.10.36. 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;
- 1.11. Esse serviço compreende as atividades de monitoramento (proativo e reativo) de todo o ambiente computacional, serviços, ativos e itens de configuração que suportam as operações de TIC e de negócio da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv4.
- 1.12. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Termo de Referência, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:
- 1.12.1. Manter a monitoração, ininterruptamente, via ferramenta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de todos os ativos e itens de configuração que suportam os serviços e processos de TIC e de negócio da CONTRATANTE.
- 1.12.2. Operar, configurar, manter e utilizar as ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE para a sustentação do ambiente, infraestrutura e serviços de TI. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas pela infraestrutura de TIC.
- 1.12.3. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoração para o start automático de processos de gerenciamento de serviços em ferramentas de Gerenciamento de Serviços em TI (ITSM).
- 1.12.4. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços.
- 1.12.5. Registrar todos os eventos ocorridos nos ativos de TIC e dar o devido tratamento, seja ele por meio de atividades do processo de gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente ou outro processo relacionado.
- 1.12.6. Tratar todos os eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura garantindo que os registros adequados sejam criados e os processos necessários iniciados. Automatizar todo o monitoramento dos serviços configurando parâmetros de monitoração que possibilitem a detecção antecipada de degradação ou quebra de funcionalidade de um serviço, ativo ou item de configuração, ainda que ele não esteja indisponível.
- 1.12.7. Fornecer e relatar informações sobre eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura de TIC com o objetivo de apontar melhoria nos serviços.
- 1.12.8. Detectar e tratar todas as mudanças de estado nos serviços de TIC iniciando a análise de eventos ou o start de outros processos de TI.
- 1.12.9. Relacionar os eventos críticos em serviços de TIC com registros de incidentes, problemas, mudanças e outros registros de processos de GSTI necessários. Emitir relatórios periódicos de monitoração de todos os itens monitorados, com informações consolidadas e em uma visão gerencial que permita a análise em nível negocial e de gestão.
- 1.12.10. Apoiar a Central de Serviços com o monitoramento contínuo das filas de atendimento de outras funções de Operação de Serviços de TIC.
- 1.12.11. Registrar chamados e ativar os processos de Gerenciamento de Serviços em TI para outros grupos funcionais, a fim de atender as solicitações, incidentes, problemas e outras necessidades da CONTRATANTE.
- 1.12.12. Melhorar continuamente os parâmetros de monitoramento de sistemas e serviços de TIC, aprofundando o monitoramento de modo que seja possível antecipar indisponibilidades e degradações da qualidade dos serviços.
- 1.12.13. Detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos serviços e iniciar os processos de Gerenciamento em Serviços de TI necessários para o tratamento.
- 1.12.14. Desenhar, revisar, executar e manter o plano de comunicação para escalas funcionais e hierárquicas para a operação dos serviços.
- 1.12.15. Manter dashboards e painéis de monitoramento das ferramentas de monitoração e eventos da CONTRATANTE sempre atualizados, com informações atuais, não deixando registros de eventos sem o devido tratamento.
- 1.12.16. Apoiar a todos os processos de Gerenciamento de Serviços em TI relacionados com a operação, principalmente identificando a recorrência de incidentes e eventos e relacionando-os com incidentes ou problemas abertos e/ou com outros processos que estejam tratando o incidente.
- 1.12.17. Executar todos os procedimentos de monitoração e eventos nos serviços e infraestrutura de TIC.
- 1.12.18. Manter todos os ativos e itens de configuração, utilizados para suportar a infraestrutura e serviços de TI, monitorados e com seus parâmetros de monitoramento corretamente configurados e adequados às necessidades de negócio.
- 1.12.19. Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, ou outra que venha a ser utilizada pela CONTRATANTE.
- 1.12.20. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a governança de TI.
- 1.12.21. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados. Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- 1.12.22. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- 1.12.23. Monitorar a execução das rotinas de backup da CONTRATADA.
- 1.12.24. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- 1.12.25. Realizar o monitoramento dos acessos ao Datacenter, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para a CONTRATANTE.
- 1.12.26. Registrar e tratar os incidentes de segurança da informação.
- 1.12.27. Configurar o monitoramento de funcionalidades de sistemas, serviços e infraestrutura, utilizando ferramentas, scripts de simulação do uso do serviço e extrapolando o monitoramento tradicional da infraestrutura “up – dow” de portas e status de componentes de equipamentos.
- 1.12.28. Documentar toda e qualquer rotina e scripts criados para monitorações específicas de serviço, que não seja uma monitoração padrão (fora do monitoramento tradicional - “up – down” de ativos de infraestrutura).
- 1.12.29. Realizar a monitoração de todos os Jobs e rotinas pré-agendadas, de todos os serviços, ativos e infraestrutura relacionada, realizando o tratamento e resolução por meio dos processos de Gerenciamento de Serviços em TI, procedimentos de operação documentados ou encaminhamento para outros grupos funcionais responsáveis por tais jobs e rotinas.
- 1.13. Segue o catálogo atual na tabela abaixo:

Tabela 1

Atividade	Criticidade	Item
Informação Projetor	Baixa	1º Nível
Solicitação WI-FI	Média	1º Nível
Solicitação JAVA	Média	1º Nível
Solicitação Outlook	Média	1º Nível
Informação Adobe	Baixa	1º Nível
Informação Windows	Baixa	1º Nível
Solicitação Sistemas	Média	1º Nível
Informação de Sistemas	Média	1º Nível
Encaminhamento de demanda de Sistemas	Média	1º Nível
Erro ArcGIS	Alta	1º Nível
Criar Login WI-FI	Média	1º Nível
Informação Nobreak e Estabilizador	Média	1º Nível
Informação JAVA	Baixa	1º Nível
Informação Rede	Baixa	1º Nível
Erro Antivírus	Alta	1º Nível
Erro Topograph	Alta	1º Nível
Informação Login	Baixa	1º Nível
Erro WI-FI	Alta	1º Nível
Erro Skype for Business	Alta	1º Nível
Solicitação Pasta - Mudar de Setor	Média	1º Nível
Solicitação Windows	Média	1º Nível
Erro Rede	Alta	1º Nível
Solicitação Adobe	Média	1º Nível
Informação Elétrica	Baixa	1º Nível
Erro Ramal IP	Alta	1º Nível
Solicitação Impressora	Média	1º Nível
Informação Estação de Trabalho	Baixa	1º Nível
Informação WI-FI	Baixa	1º Nível
Erro Windows	Alta	1º Nível
Mapear Pasta de Rede	Média	1º Nível
Informação Teclado e Mouse	Baixa	1º Nível
Desativar Login	Média	1º Nível
Resetar Senha de Login	Média	1º Nível
Resetar Senha de E-mail	Média	1º Nível
Erro Internet	Alta	1º Nível
Erro Impressora	Alta	1º Nível
Erro E-mail	Alta	1º Nível
Informação Monitor	Baixa	1º Nível
Informação INTRANET	Baixa	1º Nível
Erro Pasta de Rede	Alta	1º Nível
Solicitação Sistemas Internos	Média	1º Nível
Erro Estação de Trabalho	Alta	1º Nível
Solicitação Ramal	Média	1º Nível
Criar Login	Média	1º Nível
Informação Impressora	Baixa	1º Nível
Informação WI-FI	Média	1º Nível
Informação Estação de Trabalho	Baixa	1º Nível
Informação Estação de Trabalho	Média	1º Nível
Informação AUTOCAD	Baixa	1º Nível
Informação Office	Baixa	1º Nível
Informação Internet	Baixa	1º Nível
Solicitação SIPAV	Média	1º Nível
Erro Certificado Digital	Alta	1º Nível
Solicitação AUTOCAD	Média	1º Nível
Solicitação Office	Média	1º Nível
Solicitação Skype for Business	Média	1º Nível
Informação Rede	Baixa	1º Nível
Erro de Certificado	Alta	1º Nível
Informação sobre Certificado	Baixa	1º Nível
Solicitar Certificado Digital	Média	1º Nível
Instalar Software de Certificado	Média	1º Nível
Configurar Outlook	Baixa	1º Nível
Outros (E-mail)	Baixa	1º Nível
Reset de Senha	Baixa	1º Nível
Criar E-mail	Baixa	1º Nível
Erro de E-mail	Baixa	1º Nível
Outros (Notebook e Modem 3G)	Baixa	1º Nível
Solicitação Modem 3G	Baixa	1º Nível
Solicitação Notebook	Alta	1º Nível
Outros (Estação de Trabalho)	Baixa	1º Nível
Solicitação CPU	Baixa	1º Nível
Solicitação Teclado e Mouse	Baixa	1º Nível
Solicitação Monitor	Baixa	1º Nível
Solicitação Nobreak e Estabilizador	Baixa	1º Nível
Erro de Impressão	Baixa	1º Nível
Liberação de Impressão Colorida	Baixa	1º Nível
Instalação de Impressora	Baixa	1º Nível
Criar Login de WI-FI	Média	1º Nível
Acessar Pasta de Rede pela Internet	Baixa	1º Nível
Solicitação Token	Baixa	1º Nível

Solicitação Wi-Fi	Baixa	1º Nível
Liberação ou Bloqueio de Site	Baixa	1º Nível
Outros (Internet)	Baixa	1º Nível
Outros (Login de Rede)	Baixa	1º Nível
Criar Login	Baixa	1º Nível
Mudança de Setor	Baixa	1º Nível
Resetar Senha	Baixa	1º Nível
Office	Baixa	1º Nível
Outros (Office e Windows)	Baixa	1º Nível
Windows	Baixa	1º Nível
Recuperar Arquivos	Baixa	1º Nível
Criação ou reestruturação de pasta do setor	Baixa	1º Nível
Acessar Pasta de Outro Setor	Média	1º Nível
Mapear Pasta do Setor ou Pública	Baixa	1º Nível
Criar pasta restrita na rede ou no público	Baixa	1º Nível
Outros (Pastas de Rede)	Baixa	1º Nível
Limpeza Interna - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Solicitação Teclado e Mouse - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Erro Monitor - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Solicitação Teclado e Mouse - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Limpeza Interna - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Solicitação Teclado e Mouse - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Solicitação Monitor - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Erro Monitor - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Substituição de Hardware - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Erro Estação de Trabalho - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Erro Monitor - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Erro Teclado e Mouse - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Substituição de Hardware - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Solicitação Monitor - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Solicitação Notebook - Assessoria (Hardware)	Alta	2º Nível
Erro Estação de Trabalho - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Erro Teclado e Mouse - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Limpeza Interna - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Solicitação Notebook - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Erro Teclado e Mouse - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Substituição de Hardware - Presidência (Hardware)	Baixa	2º Nível
Solicitação Monitor - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível
Erro Estação de Trabalho - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Solicitação Notebook - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível
Ronda Proativa	Média	2º Nível
Solicitação ArcGIS	Média	2º Nível
Erro Certificado Digital	Alta	2º Nível
Informação Sistemas Internos	Baixa	2º Nível
Informação Rede	Baixa	2º Nível
Informação WI-FI	Baixa	2º Nível
Informação Adobe	Baixa	2º Nível
Solicitação WI-FI	Média	2º Nível
Solicitação Outlook	Média	2º Nível
Solicitação Skype for Business	Média	2º Nível
Solicitação AUTOCAD	Média	2º Nível
Solicitação Sistemas Internos	Média	2º Nível
Informação Office	Baixa	2º Nível
Erro Outlook	Alta	2º Nível
Solicitação Nobreak e Estabilizador	Média	2º Nível
Erro Office	Alta	2º Nível
Erro Teclado e Mouse	Alta	2º Nível
Erro Rede	Média	2º Nível
Erro Estação de Trabalho	Média	2º Nível
Solicitação Certificado Digital	Média	2º Nível
Erro Internet	Alta	2º Nível
Solicitação JAVA	Média	2º Nível
Informação Internet	Baixa	2º Nível
Informação Teclado e Mouse	Baixa	2º Nível
Solicitação Ramal	Média	2º Nível
Erro Windows	Média	2º Nível
Erro Estação de Trabalho	Alta	2º Nível
Erro Impressora	Alta	2º Nível
Informação AUTOCAD	Baixa	2º Nível
Solicitação Login (2º Nível)	Média	2º Nível
Solicitação Antivírus	Média	2º Nível
Erro Skype for Business	Alta	2º Nível
Solicitação Windows	Média	2º Nível
Erro Windows	Alta	2º Nível
Erro WI-FI	Alta	2º Nível
Erro Pasta de Rede	Alta	2º Nível
Informação JAVA	Baixa	2º Nível
Informação Nobreak e Estabilizador	Baixa	2º Nível
Informação Login (2º Nível)	Baixa	2º Nível

Erro JAVA	Alta	2º Nível
Solicitação E-mail	Média	2º Nível
Informação Impressora	Baixa	2º Nível
Solicitação Teclado e Mouse	Média	2º Nível
Solicitação Rede	Média	2º Nível
Solicitação Estação de Trabalho	Média	2º Nível
Informação Monitor	Baixa	2º Nível
Solicitação Adobe	Média	2º Nível
Informação Montagem e Instalação de Equipamento	Média	2º Nível
Informação Windows	Baixa	2º Nível
Informação Software	Baixa	2º Nível
Informação Pasta de Rede	Baixa	2º Nível
Informação Estação de Trabalho	Baixa	2º Nível
Informação Antivírus	Baixa	2º Nível
Mapear Pasta de Rede	Média	2º Nível
Erro Rede	Alta	2º Nível
Erro AUTOCAD	Alta	2º Nível
Solicitação System Center	Média	2º Nível
Informação Projetor	Baixa	2º Nível
Solicitação Monitor	Média	2º Nível
Erro Adobe	Alta	2º Nível
Montagem e Desmontagem de Equipamento	Média	2º Nível
Informação Skype for Business	Baixa	2º Nível
Informação ArcGIS	Baixa	2º Nível
Erro ArcGIS	Alta	2º Nível
Solicitação Office	Média	2º Nível
Erro E-mail	Alta	2º Nível
Erro Antivírus	Alta	2º Nível
Solicitação Impressora	Média	2º Nível
Solicitação Software	Média	2º Nível
Erro Quantm	Alta	2º Nível
Informação Certificado Digital	Baixa	2º Nível
Informação Outlook	Baixa	2º Nível
Informação E-mail	Baixa	2º Nível
Solicitação Internet	Média	2º Nível
Erro Software	Alta	2º Nível
Erro Nobreak e Estabilizador	Alta	2º Nível
Erro Ramal	Alta	2º Nível
Erro Login	Alta	2º Nível
Testar Cabo de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível
Confeccionar Cabo de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível
Instalação de Cabeamento de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível
Solicitação Videoconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível
Teste de Qualidade - Videoconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível
Teste de Qualidade - Webconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível
Configurar Sistema de Webconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível
Falha Link de Dados (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Informação Servidor (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Elétrica (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Informação Access Point (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Servidor de Arquivos (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Access Point (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Página da intranet (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Iniciar o Procedimento de Correção (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Virtualização (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Servidor de E-mail (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Hardware (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Relógio de Ponto (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Impressora (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Servidor (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Roteador (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Internet (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Informação Impressora (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Sistema Interno (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha Nobreak e Estabilizador (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Falha PGV (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Manutenção Relógio de Ponto (Monitoramento)	Alta	3º Nível
Informação Servidor (Sistemas)	Média	3º Nível
Manutenção Servidor (Virtualização)	Média	3º Nível
Falha Backup Agendado (Backup)	Alta	3º Nível
Erro Pasta de Rede (Backup)	Alta	3º Nível
Solicitação (Aplicações Web)	Média	3º Nível
Solicitação Logs (Aplicações Web)	Média	3º Nível
Solicitação Sistemas Ativos (Aplicações Web)	Média	3º Nível
Configuração Firewall (Segurança)	Média	3º Nível
Informação Firewall (Segurança)	Média	3º Nível
Banco de Dados - Outros (BD)	Média	3º Nível
Espelho de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível
Importar e Exportar Base de Dados (BD)	Média	3º Nível
Aplicar Patch de Correção (BD)	Média	3º Nível
Criar/Editar Usuários, Tabelas e Objetos (BD)	Média	3º Nível
Falha de Banco de Dados (BD)	Alta	3º Nível

Informação Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível
Analisar Log de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível
Instalação/Configuração de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível
Manutenção em Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível
Criação de e-mail	Média	3º Nível
Bloquear ou Liberar Site	Média	3º Nível
Erro ArcGIS	Alta	3º Nível
Criar VPN	Alta	3º Nível
Criação ou Reestruturação de Pasta do Servidor	Média	3º Nível
Criar Regra no Firewall	Média	3º Nível
Incluir Servidor em Rotina de Backup	Média	3º Nível
Solicitação Sharepoint	Média	3º Nível
Criar Base de Dados	Média	3º Nível
Desfazer VPN	Média	3º Nível
Adicionar Impressora no Servidor de Impressão	Média	3º Nível
Configuração de Ramal	Média	3º Nível
Configuração de Servidor	Média	3º Nível
Solicitação Pasta de Rede	Média	3º Nível
Acessar Pasta de Rede Pela Internet	Média	3º Nível
Configuração de Servidor Virtual	Média	3º Nível
Configuração de Ramal	Média	3º Nível
Criar Pasta na Rede ou no Público	Média	3º Nível
Erro Pasta de Rede	Alta	3º Nível
Conceder Acesso da VPN	Média	3º Nível
Solicitação Impressora	Média	3º Nível
Restauração de Backup	Média	3º Nível
Conceder ou Remover Acesso à Base de Dados	Média	3º Nível
Solicitar Novo Aparelho Telefônico	Média	3º Nível
Acessar Pasta de Outro Setor	Média	3º Nível
Atualização/Deploy de Aplicações Web	Média	3º Nível
Configurar Sistema Operacional em Servidor Físico (Sistêmica)	Média	3º Nível
Instalar Sistema Operacional em Servidor Físico (Sistêmica)	Média	3º Nível
Configurar Sistema Operacional em Servidor Físico (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Criar Novo Servidor Virtual (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Configurar Sistema Operacional em Servidor Virtual (Sistêmica)	Média	3º Nível
Configurar Access Point (Sistêmica)	Média	3º Nível
Configurar Roteador (Sistêmica)	Média	3º Nível
Configurar Switch (Sistêmica)	Média	3º Nível
Instalação de Switch no Rack (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Instalação de Access Point no Rack (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Instalação de Roteador no Rack (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Gerar Consulta (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Gerar Inventário (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Gerar Relatório Estatístico (Sistêmica)	Baixa	3º Nível
Gerar Consulta (Sistêmica)	Média	3º Nível
Abertura e Acompanhamento de Chamado (Sistêmica)	Média	3º Nível
Excluir Grupos de Usuários (Sistêmica)	Média	3º Nível
Criar Grupos de Usuários (Sistêmica)	Média	3º Nível
Editar Grupos de Usuários (Sistêmica)	Média	3º Nível
Remover Switch de Rack (Sistêmica)	Média	3º Nível
Instalação de Agente de Ferramenta Corporativa (Sistêmica)	Alta	3º Nível
Instalar Servidor Windows e Linux (Sistêmica)	Média	3º Nível
Criação de novo Compartilhamento (Sistêmica)	Média	3º Nível
Criação e Configuração de Disco Rígido (Sistêmica)	Média	3º Nível
Expandir Área de Armazenamento em Disco (Sistêmica)	Média	3º Nível
Montagem e Configuração de Servidor (Sistêmica)	Média	3º Nível
Criar Escopo no DHCP (Sistêmica)	Média	3º Nível
Criar Escopo no DNS (Sistêmica)	Média	3º Nível
Conexão de Host à SAN (Sistêmica)	Média	3º Nível

ANEXO IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais

1. Especificação dos Serviços

Tabela I

LOTE	ITEM	CATSER	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	1	26980	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK – Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Serviço Mensal	12 Meses
	2	27014	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) – Modalidade - REMOTO	Serviço Mensal	12 Meses
	3	27014	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) – Modalidade HÍBRIDO	Serviço Mensal	12 Meses
	4	27090	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400

1.1. Atendimento de nível 1, de forma remota, deve ocorrer em todas as unidades da NOVACAP, sendo o atendimento centralizado na sede da NOVACAP. Atualmente a NOVACAP conta com **1600 usuários** para esse tipo de atendimento.

1.2. Os atendimentos de níveis 2 e 3, de forma presencial, devem ocorrer na NOVACAP, podendo haver a necessidade de deslocamento para as unidades dos Viveiros I e II. Para garantir a qualidade dos atendimentos entre as unidades sede, Viveiros I e II, bem como as demais localidades listadas na TABELA V - LISTAGEM DAS LOCALIDADES DA NOVACAP do termo de referência, a contratada deverá disponibilizar veículo particular para transporte da equipe técnica, ficando as despesas para este deslocamento por conta da CONTRATANTE.

1.3. O Horário de prestação de serviços, em Brasília/DF e Entorno, deverá ocorrer entre 7h e 19h para os níveis 1 e 2 e de entre 8h e 18h para o nível 3, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, conforme Tabela I deste anexo.

1.4. O Horário de prestação de serviços, nos Viveiros I e II, deverá ocorrer entre 7h e 19h para os níveis 1 e 2 e de entre 8h e 18h para o nível 3, de segunda a sexta-feira, em dias úteis, conforme Tabela I deste anexo.

1.5. O objeto desta contratação, no que diz respeito ao ITEM 1, se decompõe em 4 (quatro) subitens que devem trabalhar de maneira integrada e coordenada para atendimento das expectativas desta contratação.

1.6. A tabela a seguir descreve, de maneira sucinta, cada serviço que deve compor o escopo desta contratação.

1.7. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, podendo ser software livre, seguindo pelo menos nos seguintes processos:

- a) Cumprimento de Requisição;
- b) Gerenciamento de Incidente;
- c) Gerenciamento de Problema;
- d) Gerenciamento de Mudança;
- e) Gerenciamento de Ativos;
- f) Gerenciamento de Conhecimento;
- g) Gerenciamento de Níveis de Serviços;

Tabela II

Item	Subitem	Serviço	Descrição
1	1.1	Gerenciamento de central de serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços. Descrição específicas das atividades de gerenciamento de Central de Serviços no item 1.15 deste ANEXO.
	1.2	Atendimento de primeiro nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe adequada. Deve ser o ponto de entrada de contato para os usuários. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização e aciona áreas técnicas específicas de terceiros.
	1.3	Atendimento de segundo nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização e aciona áreas técnicas específicas de terceiros.
	1.4	Atendimento de terceiro nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Segundo Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização e aciona áreas técnicas específicas de terceiros. Responsável pelo auxílio na implantação e no acompanhamento de projetos de infraestrutura e serviços de TIC.

1.8. A CONTRATADA deverá designar preposto para a execução de atividades administrativas do contrato e da equipe de central de serviços, cabendo a este papel atividades como:

1.8.1. Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar lhes contracheques, auxílio transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto, controle de afastamentos, seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não e ainda qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa.

1.8.2. Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto a CONTRATANTE, bem como, responder ofícios e solicitações administrativas, controles de uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato.

1.8.3. Assegurar de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados.

1.8.4. Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados.

1.8.5. Formalizar junto a CONTRATANTE afastamentos ou substituições de colaboradores.

1.8.6. 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.

1.8.7. O preposto não poderá acumular papel, cobrir requisitos de qualificação técnica ou ser substituto de profissionais, na operação técnica da prestação de serviços.

1.9. A Central de Serviços é incumbida de receber as requisições encaminhadas pelos usuários da organização, com o propósito de solucionar problemas comumente enfrentados pelos usuários que utilizam a TIC para a realização de suas atribuições institucionais.

1.10. A Central de Serviços possui alta relevância por personificar a solução das demandas usuário-suporte, proporcionando ao usuário contar com pessoal especializado capaz de resolver seus problemas relacionados à tecnologia em uso. O Serviço de Suporte e Atendimento é responsável pelo atendimento aos usuários, atuando como primeiro ponto de contato da área de TIC. É responsável também pelo registro de todos os eventos, geração de relatórios de controle, monitoramento do atendimento e produção de informações gerenciais capazes de contribuir para o processo de melhoria contínua do atendimento.

1.11. O principal objetivo do Serviço de Suporte e Atendimento ao Usuário, Central de Serviços, é ser um facilitador na restauração da operação normal do serviço, com o mínimo impacto ao negócio do usuário, atendendo aos níveis de serviços estabelecidos e observando as prioridades de negócio. Ou seja, fornece um único ponto de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços.

1.12. As atividades descritas neste ANEXO encontram-se de forma exemplificativa e em baixo grau de aprofundamento, logo não conclusivo e finalizador, permitindo que após as intervenções e implantação dos processos de melhoria do catálogo de serviços, essas atividades sejam detalhadas, inseridas, excluídas e/ou substituídas por outras, desde que a alteração não descaracterize o objeto.

1.13. Desta forma, nos próximos tópicos serão enumeradas diversas atividades que se subdividem em atividades globais, enumerando aquelas que envolvem mais de um serviço, e em atividades específicas, aquelas que possuem características específicas de algum serviço.

1.14. **Atividades comuns a todos os subitens:**

1.14.1. Executar as tarefas em observância aos padrões e normativos internos, tais como: política de segurança da informação e comunicação, política de backup, processos de gerenciamento de serviços de TIC.

- 1.14.2. Executar as tarefas em observância às boas práticas de TIC, tais como as preconizadas pelos modelos ITIL, COBIT, PMBOK e as recomendações dos fabricantes de cada solução TIC utilizada.
- 1.14.3. Executar as tarefas relativas ao tratamento e resposta a incidentes em cooperação com as áreas de monitoramento, sustentação de infraestrutura e desenvolvimento, para que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.
- 1.14.4. Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais gerenciados.
- 1.14.5. Acompanhar todos os chamados abertos quanto ao acionamento de terceiros, realizando a cobrança do andamento, incluindo notas informativas e prestando contas ao solicitante.
- 1.14.6. Executar todos os serviços dentro dos prazos definidos e atendendo aos padrões de qualidade exigidos.
- 1.14.7. Cooperar nos testes e homologações de novas aplicações e soluções que poderão afetar os usuários de recursos computacionais.
- 1.14.8. Cooperar em projetos e reuniões que necessite de conhecimento técnico especializado para tratar de assuntos que possam afetar a Central de Serviços, a fim de propor soluções e recomendações para a melhor execução dos projetos e atividades em andamento;
- 1.14.9. Cooperar na elaboração, implantação, execução e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;
- 1.14.10. Elaborar, implantar, operacionalizar, manter e atualizar o processo de Cumprimento de Requisições e apoiar o processo de Gerenciamento de Incidentes, bem como aos outros instituídos no âmbito da CONTRATANTE, em conformidade com a biblioteca ITIL v4 2019 e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- 1.14.11. Priorizar o atendimento das demandas de acordo com a criticidade descrita no catálogo de serviços ou em documentações e normativos internos da NOVACAP.
- 1.14.12. Prestar auxílio técnico aos gestores e fiscais nos assuntos relacionados à Central de Serviços;
- 1.14.13. Identificar e prescrever soluções adequadas ao ambiente computacional da NOVACAP.
- 1.14.14. Preservar evidências dos serviços executados, bem como das modificações realizadas nos recursos computacionais.
- 1.14.15. Alimentar, revisar, atualizar e manter as informações nas ferramentas de gestão de serviços de TIC, bem como na base de conhecimento e na base de gerenciamento de configurações de ativos de TIC, preocupando-se com a qualidade da informação.
- 1.14.16. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela Central de Serviços.
- 1.14.17. Planejar, executar, testar, homologar e lançar em produção as soluções que serão sustentados pela Central de Serviços, de forma a garantir a efetividade, a configuração adequada, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços.
- 1.14.18. Efetuar a transferência de conhecimento de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA.
- 1.14.19. Executar demais atividades que não estejam listadas no rol de atividades deste documento, mas que sejam previstas na função Central de Serviços da biblioteca ITIL.

1.15. Atividades Específicas do subitem 1.1, Tabela II deste ANEXO - Gerenciamento de Central de Serviços:

- 1.15.1. Gerir os processos da Central de Serviços de forma a garantir a efetividade, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados.
- 1.15.2. Gerir a execução das atividades de implantação, substituição e atualização de soluções de hardware e software.
- 1.15.3. Gerir e acompanhar as atividades demandadas delegando-as aos profissionais adequados e qualificados para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 1.15.4. Gerir os recursos computacionais sob controle da Central de Serviços.
- 1.15.5. Gerir as equipes de atendimento, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz.
- 1.15.6. Monitorar e avaliar o desempenho das equipes de atendimento, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços.
- 1.15.7. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre toda a equipe técnica.
- 1.15.8. Assegurar que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, funcionem, sejam confiáveis e úteis aos usuários e atendentes.
- 1.15.9. Assegurar que as informações dos itens de configuração (ICs) gerenciados pela Central de Serviços estejam atualizados na Base de Gerenciamento de Configuração (BDGC).
- 1.15.10. Gerir a utilização de licenças contratadas, a fim de possibilitar a visibilidade total do consumo e evitar inconformidades.
- 1.15.11. Acompanhar os resultados das equipes e gerir o fluxo de atendimento.
- 1.15.12. Acompanhar os indicadores, a fim de garantir que os objetivos e as metas do contrato sejam atingidos.
- 1.15.13. Otimizar procedimentos e recursos que visem melhorar o atendimento ao usuário de TIC com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados. Identificar e mapear necessidades de capacitação e treinamento das equipes de atendimento;
- 1.15.14. Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;
- 1.15.15. Promover a colaboração entre a equipe da Central de Serviços e outras equipes de prestação de serviços da CONTRATANTE, inclusive com as áreas de sustentação de infraestrutura de TIC e de desenvolvimento de softwares, para solução das demandas de forma coordenada e eficiente.
- 1.15.16. Promover a eficiência da Central de Serviços com a adoção de práticas e ferramentas de automação e autoatendimento (self-service), visando a redução da necessidade de abertura de chamados para intervenção técnica, a redução do tempo das entregas, redução das atividades manuais e rotineiras, a padronização do parque tecnológico, dentre outros.
- 1.15.17. Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades da Central de Serviços, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços.
- 1.15.18. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos computacionais, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado.
- 1.15.19. Consolidar os documentos e relatórios de atividades mensais provendo informações gerenciais aos gestores e fiscais do contrato;
- 1.15.20. Fornecer aos gestores e fiscais do contrato informações quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros);
- 1.15.21. Subsidiar os fiscais do contrato com informações técnicas quanto à execução de serviços por terceiros, nas fases de entrega, instalação ou assistência técnica de soluções de TIC contratadas pela NOVACAP, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de gestão de serviços de TIC;
- 1.15.22. Apoiar e subsidiar as equipes de sustentação de infraestrutura de TIC, gestão, fiscalização, governança, planejamento e desenvolvimento da NOVACAP com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, tais como: dimensionamento da capacidade de

hardware e software necessários, especificações técnicas, políticas, procedimentos, metodologias, análise, homologação de serviços, regras de uso dos recursos computacionais, entre outros sob o controle da Central de Serviços.

1.15.23. Elaborar e manter atualizados: documentações, manuais, padrões, procedimentos, fluxogramas, relatórios, pareceres, notas técnicas, topologias, propostas de mudanças, planejamentos de mudanças, cronogramas, análises de viabilidade e impactos, planos de backup, planos de testes, estatísticas, dashboards, gráficos, relatórios de desempenho e capacidade, códigos e scripts de rotinas automatizada, dentre outros.

1.15.24. Elaborar, validar e manter atualizados os padrões, plano de execução e procedimentos de serviços da Central de Serviços, com a finalidade de permitir a implantação de sistemas de forma rápida e segura, melhorar a consistência dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir os erros.

1.15.25. Elaborar, validar e manter atualizadas as documentações técnicas, o catálogo de serviços operacional, os processos de trabalho, as metodologias, os scripts de atendimento, a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;

1.15.26. Elaborar, validar e manter atualizado os procedimentos para aplicar conteúdos (incluindo patches de atualização) em sistemas operacionais e aplicativos do parque computacional, permitindo à Central de Serviços responder mais rapidamente às necessidades e vulnerabilidades do negócio.

1.15.27. Elaborar, validar e manter atualizado o plano de comunicação, contendo todos os contatos para acionamento da equipe técnica, prestadores de serviços, gestores de sistemas, fiscais, entre outros, para notificar e escalar os incidentes, de acordo com o grau de criticidade.

1.15.28. Elaborar Planos de Atualizações, bem como monitorar o ciclo de vida dos sistemas operacionais e aplicativos instalados no ambiente computacional da NOVACAP, a fim de manter sempre na versão com suporte do fabricante, bem como garantir a utilização das funcionalidades disponibilizadas para as novas versões. Mapear todas as tarefas necessárias para execução de cada demanda, com a finalidade de cadastrar no sistema de gestão de demandas de TIC e tornar o atendimento mais eficiente, principalmente em demandas que possuem dependências de equipes distintas para a sua execução.

1.15.29. Monitorar o encerramento das demandas, realizando uma análise da solução aplicada, vinculação da base de conhecimento, incluindo o contato com o requisitante em casos de insatisfação com os serviços executados.

1.15.30. Receber e tratar as reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões dos requisitantes, gestores e fiscais, para propor melhorias na prestação dos serviços. Apresentar, mensalmente, aos gestores e fiscais, os resultados alcançados na prestação dos serviços, as deficiências encontradas e as propostas de melhorias para os meses subsequentes.

1.15.31. Acompanhar, diariamente, a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a identificar eventuais deficiências no atendimento e realizar ajustes para melhorar a eficiência na prestação de serviços.

1.16. Atividades Específicas do subitem 1.2, Tabela II deste ANEXO - Atendimento de Primeiro Nível:

1.16.1. Recepcionar as demandas pela ferramenta de ITSM, e-mail ou telefone, obedecendo as políticas de segurança e normativos internos da NOVACAP.

1.16.2. Realizar atendimento inicial aos usuários, prestando suporte, com orientações por telefone e/ou intervenção via acesso remoto, a todo o hardware e software instalados no órgão.

1.16.3. Efetuar triagem e classificação das solicitações de acordo com o procedimento documentado na base de conhecimento.

1.16.4. Realizar todos os serviços previstos no catálogo de serviços específicos de nível 1, conforme ABAIXO:

1.16.5. Alimentar a base de conhecimento conforme atualização do catálogo de serviços.

1.16.6. Registrar todas as solicitações, requisições e incidentes reportados, bem como suas informações complementares, categorização, vinculação de itens de configuração, registros de solução, evidências, dentre outros, obtendo a rastreabilidade do endereçamento realizado nos serviços.

1.16.7. Classificar as demandas priorizando o atendimento aos VIPs e a criticidade de cada tipo de serviço.

1.16.8. Resolver o maior número possível de atendimentos através de scripts de atendimento e da base de conhecimento.

1.16.9. Quanto ao suporte de aplicativos: instalar ou reinstalar aplicativos, instalar correções e atualizações de aplicativo, remover aplicativo, configurar aplicativo, converter formato de arquivo.

1.16.10. Priorizar o atendimento de demandas das áreas críticas da NOVACAP.

1.16.11. Identificar recorrência de incidentes, efetuar registros de problema e vincular os registros relacionados para tratamento adequado via processo de gerenciamento de problemas.

1.16.12. Encaminhar chamados que extrapolam a competência do primeiro nível para atendimento especializado (segundo nível, áreas competentes e terceiros, conforme o caso).

1.16.13. Reabrir chamados quando forem fechados inadequadamente.

1.16.14. Manter os usuários informados sobre o andamento das solicitações, acompanhar e finalizar todos as solicitações e registros de incidentes.

1.16.15. Incluir registro de andamento para as ações realizadas no chamado.

1.16.16. Concluir e fechar o chamado, confirmando com o usuário o restabelecimento das funcionalidades reclamadas.

1.16.17. Realizar pesquisa de satisfação junto ao usuário.

1.17. Atividades Específicas do subitem 1.3, Tabela II deste ANEXO - Atendimento de Segundo Nível:

1.17.1. Realizar o atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível, com suporte via telefone, acesso remoto ou intervenção presencial.

1.17.2. Realizar todos os serviços previstos no catálogo de serviços específicos de nível 2, conforme ABAIXO:

1.17.3. Interagir com o atendimento de primeiro nível na pronta resolução ou endereçamento das demandas, reclassificando quando for o caso e relatando as atividades de solução, ou escalando quando necessário.

1.17.4. Encaminhar chamados que extrapolam a competência do segundo nível para atendimento especializado de maior nível de especialização (áreas competentes e terceiros, conforme o caso).

1.17.5. Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução do chamado e o seu encerramento.

1.17.6. Encaminhar informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades nos serviços suportados pelo 1º e 2º níveis.

1.17.7. Executar manutenção, configuração, cópia de segurança (backup), restauração, teste, análise de eventos e incidentes no parque computacional de usuários. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes de desempenho, entre outras que contribuem para a melhoria de desempenho dos recursos computacionais.

1.17.8. Executar instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos.

1.17.9. Provisionar e instalar recursos computacionais para novos colaboradores que venham a trabalhar na NOVACAP.

1.17.10. Executar técnicas de hardening com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e

modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, e ações correlatas.

- 1.17.11. Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas.
- 1.17.12. Planejar e implantar, de forma proativa, as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades.
- 1.17.13. Executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual.
- 1.17.14. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional.
- 1.17.15. Disponibilizar e manter atualizados os recursos de autoatendimento (self-service), viabilizando a autonomia dos usuários para realizarem instalações e atualizações de aplicativos homologados, assim reduzindo as solicitações na Central de Serviços.
- 1.17.16. Manter o sistema de distribuição e instalação de sistemas operacionais com imagens homologadas e atualizadas, bem como a central de software com aplicativos homologados e atualizados.
- 1.17.17. Propor, planejar e executar mudanças visando o menor impacto possível.
- 1.17.18. Gerir contas de usuários, grupos e permissões de acesso.
- 1.17.19. Interpretar manuais para a realização de instalações, configurações e de aplicativos e soluções de TIC.
- 1.17.20. Armazenar orientações, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços.
- 1.17.21. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas, atualizando ou incluindo, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.
- 1.17.22. Atualizar, configurar, instalar/desinstalar, solucionar dúvida e remanejar ramais convencionais, digitais e IP.
- 1.17.23. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.
- 1.17.24. Gerar voucher, orientar os usuários quanto à retirada e utilização dos dispositivos tokens após instalação dos certificados digitais.
- 1.17.25. Realizar testes em pontos de rede para identificação de problemas físicos em cabeamento de rede.
- 1.17.26. Realizar testes de conexão para as reuniões realizadas por meio de videoconferências, com antecedência mínima de 24 horas ou conforme acordado com a área requisitante.
- 1.17.27. Instalar e configurar os equipamentos de videoconferência, deixando-os aptos para a realização das reuniões.
- 1.17.28. Acompanhar e monitorar, caso solicitado, as reuniões realizadas por meio de videoconferência, corrigindo quaisquer problemas ou falhas de conexão que ocorrerem durante as reuniões.
- 1.17.29. Realizar a edição dos vídeos das videoconferências e realizar a transmissão das reuniões sempre que solicitado. Instalar e monitorar reuniões de videoconferência.
- 1.17.30. Instalar e realizar testes em equipamentos.
- 1.17.31. Quanto ao suporte de nível 2 ao Sistema Operacional: instalar ou reinstalar sistema operacional, instalar correções e atualizações de sistema operacional, instalar controlador de dispositivo, instalar certificado digital, preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações, aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações, configurar sistema operacional, configurar rede do computador, configurar perfil do usuário, configurar compartilhamento de pasta ou impressora, mapear pasta ou impressora compartilhada na rede, formatar sistema de arquivos, otimizar desempenho do sistema operacional.
- 1.17.32. Quanto ao gerenciamento de arquivos: efetuar cópia de segurança de arquivos, restaurar cópia de segurança de arquivos, recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis, converter formato de arquivos, transferir arquivos, etc.
- 1.17.33. Quanto as medidas de segurança: instalar antivírus, remover vírus, atualizar definições de vírus, configurar antivírus, configurar atualizações automáticas de software, configurar firewall local em computadores de usuário final.
- 1.17.34. Quanto ao cabeamento estruturado: instalar cabeamento para ponto de rede de dados ou telefonia, habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados, mover ponto de rede de dados ou telefonia, reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia, reorganizar wiring closets.
- 1.17.35. Quanto a manutenção de equipamentos: instalar ou remover equipamentos, instalar ou remover componentes de equipamentos, configurar equipamentos, montar ou desmontar equipamentos, movimentar equipamentos, efetuar manutenção preventiva ou corretiva em equipamentos, acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia, identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia, substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos, substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax, manter inventário de hardware e software.

1.18. Atividades Específicas do subitem 1.4, Tabela II deste ANEXO - Atendimento de Terceiro Nível:

- 1.18.1. Observar às recomendações e boas práticas ITILv3 ou superior e todos os seus requisitos.
- 1.18.2. Atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
- 1.18.3. Realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.
- 1.18.4. Participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.
- 1.18.5. Comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações da CONTRATANTE.
- 1.18.6. Produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.
- 1.18.7. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade.
- 1.18.8. Monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade; e
- 1.18.9. Executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TI da CONTRATANTE.
- 1.18.10. Operação, suporte, criação, instalação, implantação, monitoramento, sustentação, documentação e auditoria técnica da infraestrutura e serviços de TIC. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software e hardware, local e em nuvem, incluindo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações das soluções adotadas, adquiridas e em uso pela CONTRATANTE.
- 1.18.11. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos e das soluções adotadas pela CONTRATANTE.
- 1.18.12. Elaboração, implementação, disponibilização e manutenção das documentações técnicas de todos os procedimentos operacionais implementados ou que vierem a ser implementados na operação de serviços da CONTRATANTE.
- 1.18.13. Execução de procedimentos operacionais e de instalação, em conformidade com as documentações criadas e existentes, seguindo as boas práticas de mercado, bem como a participação no processo de melhoria contínua de processos e procedimentos.

- 1.18.14. Elaboração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- 1.18.15. Operação, suporte, monitoramento, atualização, parametrização, segurança, implantação e acompanhamento dos sistemas em desenvolvimento, homologação, testes e produção.
- 1.18.16. Implantação, operação, suporte, monitoramento, atualização, customização, parametrização e ajustes finos de desempenho (performance tuning) e de segurança (hardening), para sistemas operacionais e softwares de apoio, tais como: soluções de virtualização e orquestração em nuvem, de armazenamento e backup, de gerenciamento de impressão, de rede e conectividade, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos sistemas e serviços de TIC.
- 1.18.17. Integração de informações, administração de bases de dados, monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de desempenho e de capacidade de Banco de Dados.
- 1.18.18. Proposição de soluções adequadas ao ambiente computacional da CONTRATANTE e que agreguem valor à TIC e ao negócio da CONTRATANTE.
- 1.18.19. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização de infraestrutura e serviços de TIC.
- 1.18.20. Análise de registros (logs) dos equipamentos, ferramentas e softwares, com anotações e análise em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
- 1.18.21. Elaboração, análise, implantação e manutenção de scripts para automatização e padronização de atividades e procedimentos rotineiros.
- 1.18.22. Execução de testes em soluções de infraestrutura de TIC, físicas e lógicas, incluindo testes de estresse, confiabilidade, segurança (invasão, negação de serviço, análise de vulnerabilidade), testes de alta disponibilidade, simulação de crises e desastres, entre outros, a partir de soluções fornecidas pela CONTRATANTE.
- 1.18.23. Elaboração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificadas, pela CONTRATANTE, como críticas, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.
- 1.18.24. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e os bancos de dados disponíveis no ambiente existente.
- 1.18.25. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, controladores de domínio, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE.
- 1.18.26. Sustentação da infraestrutura de rede (lógica), compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software, on- premise ou nuvem), no que diz respeito à sua rede corporativa, incluindo servidores de rede, segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy, antivírus, anti-malware, antispam, firewall (NGFW e WAF), balanceadores de carga, IPS, IDS, filtro de conteúdo, controle de aplicação, rede de armazenamento de dados (independentemente de seu tipo: SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta específica), vídeo conferência (MCU, Gatekeeper, gravadores), switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.
- 1.18.27. Análise de vulnerabilidade de todo ambiente sistêmico;
- 1.18.28. Manutenção das diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento, manutenção, migração, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados corporativos citados no ANEXO II - INVENTARIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.
- 1.18.29. Prestação de suporte à equipe técnica de atendimento a usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE, 1º e 2º níveis de atendimento, para resolver problemas de elevada complexidade, como problemas de comunicação entre estações de trabalho, dispositivos, de protocolos de rede e conectividade, de segurança e na distribuição de softwares corporativos.
- 1.18.30. Atuação como 3º nível de atendimento, quando demandado, prestando suporte técnico especializado para outras áreas e grupos funcionais da CONTRATANTE.
- 1.18.31. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
- 1.18.32. Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:
- 1.18.33. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.
- 1.18.34. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração das soluções de infraestrutura de TIC. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).
- 1.18.35. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços de infraestrutura seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 1.18.36. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 1.18.37. Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas e serviços, ou que proporcionem maior produtividade e que sejam necessários para a melhoria da qualidade, desempenho, economicidade e disponibilidade dos serviços.
- 1.18.38. Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, tais como:
- 1.18.39. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
- 1.18.40. Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB.
- 1.18.41. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambientes operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
- 1.18.42. Elaboração e ajustes de modelos (sistematizados ou não) apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.
- 1.18.43. Participar da implantação de projetos e soluções, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura da rede. Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE.

- 1.18.44. Acompanhar diariamente a qualidade e o nível de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 1.18.45. Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, para mudanças, solicitações, incidentes, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.
- 1.18.46. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os a CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de nível de serviços estabelecidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas entre outros.
- 1.18.47. Apoiar tecnicamente, quando solicitado, o processo de revisão de normas operacionais de segurança da informação e, políticas e diretrizes de processos de TIC.
- 1.18.48. Efetuar abertura e acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia.
- 1.18.49. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 1.18.50. Registrar todas as atividades realizadas pelas equipes de operação em ferramenta de gestão de serviços de TIC da CONTRATANTE.
- 1.18.51. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento.

1.19. Item 4, Tabela I deste ANEXO - Serviços de TIC sob demanda de Apoio a implementação e melhorias.

- 1.19.1. A CONTRATADA deverá dispor de um Gerente de Projetos, que tenha certificação PMP, ou SCRUM ou equivalente, para auxílio na implantação e no acompanhamento de projetos de infraestrutura e serviços de TIC, sempre que os serviços projetizáveis forem acionados por meio de HST, cabendo a este serviço atividades como:
- 1.19.2. Elaboração e acompanhamento de Planos de Projeto.
- 1.19.3. Elaboração e acompanhamento de mudanças e melhoria no ambiente.
- 1.19.4. Elaboração e acompanhamento de cronogramas de projetos, atividades acompanhadas e outras atividades de infraestrutura que necessitem ser acompanhadas com técnicas de Gerenciamento de Projetos baseadas no PMBOK ou em modelo Ágil de entregas.
- 1.19.5. Acompanhamento de atividades da operação relacionados a programas críticos da CONTRATANTE, como acompanhamento de checklists, cronogramas de operação, cronogramas de preparação de serviços, atividades de verificação de infraestrutura, bem como, gerência dos recursos para atividades de testes de capacidade.
- 1.19.6. Apoio ao Responsável Técnico e outros serviços envolvidos na prestação de serviços que necessitem de acompanhamento por meio de cronogramas e atividades de entregas empregando métodos ágeis com entregas contínuas.
- 1.19.7. Todos os subitens descritos nesta especificação técnica são obrigações operacionais da CONTRATADA e serão constantemente fiscalizados pela CONTRATANTE.
- 1.19.8. Tendo em vista os avanços tecnológicos, a atualização de processos, procedimentos e serviços da 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 da CONTRATANTE ou em nuvem (GDFNET), ou ainda, em modo híbrido.
- 1.19.9. Na especificação técnica dos serviços, busca-se elencar as principais atividades, rotineiras e diárias, bem como, a evolução do parque tecnológico atual da CONTRATANTE, detalhando tarefas em nível macro e micro da operação de serviços de TI da CONTRATANTE. Todavia, a CONTRATADA deve considerar que todas as atividades necessárias para operar os serviços de TIC da CONTRATANTE deverão ser executadas por suas equipes de operação, não podendo, em momento algum, alegar desconhecimento de atividades de operação de serviços.
- 1.19.10. A administração, operação, suporte, bem como os relatórios, projetos e toda a atividade relativa aos equipamentos, serviços de rede, softwares, links de comunicação, documentação e outros, deve levar em conta toda a abrangência, a dependência e o relacionamento entre os componentes dos ativos, processos ou serviços de TIC. Independentemente da divisão de tarefas, segmentação, ou delimitação de escopo, a CONTRATADA deve realizar todos os esforços necessários para que os serviços sejam prestados em sua totalidade.
- 1.19.11. A CONTRATADA é responsável pela operação dos serviços de TIC e da infraestrutura (física, virtual, local ou em nuvem (GDFNET)) de TIC que os suporta, bem como, todos os ambientes que suportam os serviços (desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e produção) em todas as fases do ciclo de vida do serviço.
- 1.19.12. Em função da necessidade de agilidade na entrega dos serviços, mudanças, homologações, liberações e solicitações das áreas clientes da TIC, a CONTRATANTE considera todos os ambientes de suporte aos serviços, essenciais. Assim, deverão ter o mesmo nível de tratamento pela CONTRATADA, respeitando-se a urgência e criticidade, determinada nos processos de TI da CONTRATANTE.
- 1.19.13. Qualquer dificuldade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente e formalmente reportada a CONTRATANTE, sob o risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta das atividades.
- 1.19.14. A força de trabalho deverá estar distribuída conforme as demandas, as complexidades especificadas pelas tarefas, de acordo com as habilidades que as tarefas requeiram e conforme disposições físicas das equipes de operação, determinadas pela CONTRATANTE.
- 1.19.15. A CONTRATADA deve organizar suas operações para que cada serviço possua um representante ou líder técnico, a fim de apoiar o serviço de Gerenciamento de Operações de TIC em questões técnicas e gerenciais da operação dos serviços junto a CONTRATANTE e a outras equipes de operação da CONTRATANTE.
- 1.19.16. O líder ou representante de cada serviço deve realizar o levantamento das atividades especificando como os serviços devem ser operados, considerando as boas práticas de mercado e dos fabricantes, os critérios de qualidade e todas as condições para prestação de serviços. De forma sintética, pode-se dizer que não se espera apenas que a CONTRATADA mantenha os serviços funcionando. Ela deve fazê-lo, contudo, seguindo procedimentos, normas, boas práticas e requisitos gerais de qualidade, levando-se em conta os processos de TIC da CONTRATANTE e sua maturidade, o que requer engajamento, comprometimento e habilidades adicionais para orientar os trabalhos de suas equipes e apoiar a CONTRATANTE no aumento da sua maturidade organizacional e capacidade de seus processos.
- 1.19.17. A CONTRATADA deve considerar, ainda, as manutenções, migrações de serviços ou equipamentos, rotinas de backup ou outras que se fizerem necessárias, serviços e sistemas que, em sua maioria, são realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana.
- 1.19.18. A CONTRATADA deverá manter um Responsável Técnico, que está relacionado diretamente com o Serviço de Gerenciamento de Operações de TIC, com conhecimento técnico e habilidades suficientes para liderar as equipes de operação e responder gerencial e tecnicamente à CONTRATANTE.
- 1.19.19. O papel de Responsável Técnico não poderá ser designado a um profissional que atenda a outros serviços dentro da sustentação, cabendo a este papel as atividades relacionadas a operação dos serviços e a liderança técnica das operações.
- 1.19.20. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas, deverão ser realizadas, prioritariamente, fora do expediente normal da organização, conforme processo e Gerenciamento de Mudança e janelas de mudanças determinadas e autorizadas pela CONTRATANTE.
- 1.19.21. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto a CONTRATANTE e propostas as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja

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

1.19.24. A CONTRATADA deverá manter documentadas todas as soluções, topologias de redes, soluções de segurança e soluções de infraestrutura em repositório adequado, previamente acordado com a CONTRATANTE.

1.19.26. Todos os itens da presente contratação foram aqui divididos, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores (colaboradores) das atividades pela CONTRATADA.

1.19.27. Cada uma das equipes será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos no Termo de Referência.

2.1. Competências básicas necessárias para todas as funções:

2.1.2. Equilíbrio emocional.

2.1.3. Proatividade, criatividade, iniciativa.

2.1.4. Clareza, objetividade e organização.

2.1.5. Espírito de equipe.

2.1.6. Postura profissional e discrição.

2.1.7. Obediência aos procedimentos estabelecidos.

2.1.8. Interesse e disponibilidade.

2.1.9. Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho. Capacidade de aprendizado rápido e adaptação às mudanças.

2.1.10. Capacidade de resolver problemas.

2.1.11. Presteza no atendimento.

2.1.12. Empatia e profissionalismo.

2.1.13. Boa redação.

2.2. Seguem abaixo os perfis profissionais exigidos:

2.2.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir.

Item	Descrição Itens	Sub-divisão	Id	Perfil	Cod. Perfil	Qtde
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Torre de Serviço de Atendimento N1/N2 - Presencial	1	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	GERSUP	1
		Torre de Serviço de Atendimento N1 - Híbrido	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	TECSUP-01	5
			3	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	TECSUP-02	3
		Torre de Serviço de Atendimento N2 - Presencial	4	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	TECMAN-03	2
			5	Analista de suporte computacional Pleno	ASUPCOMP-02	6
2	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) Remoto	Torre de Serviço de Monitoração / NOC 24X7 - Remoto	6	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	TECRED-02	4
			7	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	TECRED-03	4
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Torre de Serviço de Redes e Telecomunicação	8	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	ARED-02	1
			9	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	ARED-03	1
		Torre de Serviço de Segurança de Redes	10	Administrador em segurança da informação Pleno	ASEG-02	1
			11	Administrador em segurança da informação Sênior	ASEG-03	1
		Torre de Serviço de Sistemas Operacionais/DevOps	12	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	ASO-03	1
			13	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	ASO-03	1
			14	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização/DevOps	CLOUD-02	1
		Torre de Backup/Armazenamento/Bkp	15	Analista de suporte computacional Sênior	ASUPCOMP-03	1
		Torre de Serviço de Banco de Dados	16	Administrador de banco de dados Sênior - MS SQL, MySQL	ABD-03	1

		17	Administrador de banco de dados Sênior - PostgreSQL/Oracle	ABD-03	1
		18	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Processos/Documentação/Qualidade	ASO-03	1
		19	Gerente de Segurança da Informação	GERSEG	1
		20	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	GERINF	1

Tabela IV

Sub-divisão	Torre de Serviço de Atendimento N1/N2 - Presencial				
Cod Perfil	GERSUP				
Id	1				
Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação				
Escopo	Serviço responsável pela coordenação do time relacionado ao atendimento de service desk. Esse serviço envolve o planejamento, alocação e o controle de atendimento as metas de níveis de serviços.				
Atividades	<p>Planejar e distribuir as tarefas diárias entre as equipes de N1 e N2, garantindo que todos os chamados sejam atendidos de acordo com as prioridades estabelecidas. Acompanhar o desempenho dos analistas de N1 e N2, oferecendo orientação e suporte quando necessário, especialmente em casos mais complexos.</p> <p>Identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento, promovendo capacitações e certificações para melhorar as habilidades técnicas e de atendimento da equipe. Monitorar o desempenho das equipes de N1 e N2 em relação aos indicadores-chave de desempenho (KPIs) e acordos de nível de serviço (SLAs).</p> <p>Revisar as soluções aplicadas pelos analistas de N1 e N2, garantindo que os procedimentos estejam em conformidade com as melhores práticas e políticas da empresa. Fornecer feedback regular e construtivo aos membros da equipe com base em suas atividades, buscando a melhoria contínua.</p> <p>Supervisionar a priorização dos chamados recebidos, garantindo que incidentes críticos sejam tratados com a devida urgência e escalonados quando necessário. Coordenar o processo de escalonamento entre N1 e N2, garantindo que os chamados sejam resolvidos de forma eficaz e dentro dos prazos acordados. Trabalhar em conjunto com a equipe de N2 para resolver problemas complexos e críticos, oferecendo suporte técnico e decisório quando necessário.</p> <p>Colaborar com outras equipes de TI, como desenvolvimento, redes e segurança, para garantir a resolução de problemas complexos e a implementação de mudanças. Manter uma comunicação clara e eficaz com os usuários, garantindo que estejam informados sobre o status dos chamados e as soluções aplicadas.</p> <p>Representar a equipe de suporte em reuniões apresentando relatórios de desempenho e sugestões de melhorias. Revisar e otimizar os processos de atendimento de N1 e N2, buscando melhorar a eficiência e a qualidade do suporte. Garantir que todos os procedimentos operacionais estejam bem documentados e acessíveis à equipe, promovendo a utilização da base de conhecimento.</p> <p>Liderar iniciativas de melhoria contínua para aumentar a eficácia do suporte, baseando-se em análises de incidentes recorrentes e feedback dos usuários.</p> <p>Assegurar que todos os serviços sejam entregues de acordo com os acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos. Monitorar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) das equipes de N1 e N2, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas quando necessário.</p> <p>Elaborar relatórios periódicos sobre o desempenho das equipes, incluindo análise de SLA, tempo de resposta, taxa de resolução na primeira chamada, e outros indicadores relevantes. Gerenciar conflitos que possam surgir dentro das equipes ou entre os usuários e a equipe de suporte, buscando soluções que mantenham um ambiente de trabalho positivo e produtivo.</p> <p>Tomar decisões estratégicas e operacionais para resolver problemas urgentes e garantir a continuidade dos serviços, escalonando questões mais críticas para a gestão sênior quando necessário. Garantir que as ferramentas e sistemas utilizados pelas equipes de N1 e N2 estejam funcionando corretamente e sejam adequados para as necessidades do suporte.</p> <p>Gerenciar a alocação de recursos técnicos e humanos para atender às demandas de suporte, assegurando que a equipe esteja equipada para lidar com o volume de chamados.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>				
Tempo de Experiência	Recomenda-se 3 anos de experiência em suporte técnico, incluindo experiência de liderança ou gestão de equipes.				
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC) Pós-graduação ou MBA em Gestão de TI, Gerenciamento de Serviços ou áreas relacionadas é um diferencial.				
Certificações Sugeridas	Certificação ITIL v3 ou superior e Apresentar uma das seguintes certificações: CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); CompTIA Network+; Certificação ISO 27001.				
Competências	Liderança e Gestão de Equipe: Habilidade em liderar e motivar equipes, gerenciar conflitos e desenvolver talentos. Gestão de SLA e KPI: Capacidade de monitorar e garantir o cumprimento de acordos de nível de serviço e indicadores de desempenho. Planejamento Estratégico: Capacidade de planejar a operação da equipe, definindo metas e estratégias alinhadas com os objetivos da organização. Tomada de Decisão: Habilidade para tomar decisões estratégicas e operacionais sob pressão.				
Atitudes	Visão Estratégica: Foco no alinhamento das atividades da equipe com os objetivos de negócio da organização. Orientação para Resultados: Compromisso com a entrega de resultados de alta qualidade e melhoria contínua. Empatia e Inteligência Emocional: Capacidade de entender e responder às necessidades da equipe e dos usuários com sensibilidade e empatia.				
Habilidades	Comunicação Eficaz: Habilidade para comunicar claramente com a equipe, outras áreas de TI e usuários. Gestão de Projetos e Processos: Experiência em gerenciar projetos de TI e otimizar processos de suporte. Negociação e Resolução de Conflitos: Capacidade de negociar prazos, recursos e resolver conflitos dentro e fora da equipe.				
Regime	Presencial				

Tabela V

Sub-divisão	Torre de Serviço de Atendimento N1 - Híbrido	
Cod Perfil	TECSUP-01	TECSUP-02
Id	2	3
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno

Escopo	<p>Serviços responsáveis pelo primeiro e segundo atendimento ao usuário, tanto de forma remota como presencial. O primeiro atendimento ao usuário é realizado de forma remota considerando as mais diferentes formas (chat, telefone, acesso remoto a estação, solução automatizada etc.), mas não se limitando. O segundo atendimento inclui as formas já apresentadas, mas não se limitando a outras, acrescentando a forma presencial quando não for possível a resolução no primeiro atendimento e, se necessário, encaminhando a outro time caso não seja possível a resolução pela Central de Serviços.</p>	
Atividades	<p>Recepção de Chamados:</p> <p>Atender chamadas telefônicas, e-mails, ou solicitações por meio de sistemas de tíquete de clientes ou usuários que precisam de assistência. Registrar todos os detalhes das solicitações no sistema de gerenciamento de incidentes/tickets.</p> <p>Classificação e Priorização de Chamados:</p> <p>Identificar e categorizar o tipo de solicitação ou incidente (incidente técnico, solicitação de serviço, dúvida etc.). Avaliar a criticidade e o impacto da solicitação para priorizar o atendimento conforme as políticas de serviço. Fornecer suporte inicial para resolução de problemas comuns, como redefinição de senhas, desbloqueio de contas, instalação de software padrão, ou orientação sobre uso de sistemas corporativos. Executar procedimentos documentados para solucionar problemas conhecidos e aplicar soluções pré-definidas. Encaminhar incidentes e solicitações mais complexos ou que não puderam ser resolvidos no primeiro contato para o segundo nível de suporte ou para as equipes especializadas. Acompanhar o escalonamento para garantir que o chamado seja tratado de acordo com os SLAs (Service Level Agreements) estabelecidos. Monitorar o status dos chamados abertos e garantir que eles sejam atualizados com informações relevantes. Manter os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações ou incidentes até que sejam resolvidos. Registrar detalhadamente as atividades realizadas durante o atendimento e as soluções aplicadas, garantindo que as informações estejam disponíveis para futuras consultas. Gerar relatórios de atividades, incidentes recorrentes, e outros dados relevantes para análise de desempenho e melhoria contínua. Fornecer instruções básicas aos usuários sobre como utilizar sistemas, acessar serviços ou realizar procedimentos simples que possam evitar novos incidentes. Atualizar a base de conhecimento com soluções e procedimentos frequentemente utilizados. Executar atividades de monitoramento básico dos sistemas e serviços críticos, identificando possíveis problemas antes que afetem os usuários. Reportar qualquer anomalia ou evento que possa indicar um incidente em potencial. Garantir que todas as atividades realizadas estejam em conformidade com as políticas de segurança da informação da organização. Aplicar medidas de segurança como parte do processo de atendimento, como verificação de identidade antes de redefinir senhas. Participar de reuniões periódicas de equipe para discutir problemas comuns, melhorias de processos, e compartilhar conhecimento com colegas. Essas atividades são fundamentais para garantir um suporte eficiente e de qualidade, proporcionando uma boa experiência ao usuário e mantendo a operação da TI alinhada com os objetivos do negócio. E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>Receber e tratar chamados que foram escalonados pelo primeiro nível de suporte, geralmente mais complexos ou técnicos. Revisar os detalhes do chamado para entender o histórico e as tentativas de resolução anteriores. Realizar diagnósticos detalhados de problemas técnicos que não puderam ser resolvidos pelo primeiro nível. Utilizar ferramentas de diagnóstico avançado, como logs de sistema, testes de conectividade, ou acesso remoto, para identificar a causa raiz dos incidentes. Aplicar soluções técnicas para corrigir problemas em sistemas operacionais, redes, aplicativos, ou hardware. Configurar, instalar, ou atualizar software e hardware, sistemas de rede, e aplicativos corporativos. Implementar mudanças técnicas necessárias para solucionar problemas ou melhorar o desempenho dos sistemas. Documentar detalhadamente as etapas de diagnóstico e resolução de problemas, atualizando o sistema de gerenciamento de incidentes. Contribuir para a base de conhecimento com artigos técnicos que descrevem soluções para problemas recorrentes ou complexos. Realizar testes após a implementação de soluções para garantir que o problema foi resolvido sem causar outros impactos. Validar as correções aplicadas e garantir que os sistemas ou serviços estejam funcionando conforme o esperado. Oferecer orientação e treinamento para o primeiro nível de suporte, ajudando a resolver problemas que possam ser abordados sem a necessidade de escalonamento futuro. Participar em reuniões de feedback para discutir problemas comuns e como evitar o escalonamento desnecessário de chamados. Identificar situações em que o problema não pode ser resolvido no segundo nível e escalar para o terceiro nível de suporte ou para especialistas externos, como fornecedores ou desenvolvedores. Fornecer informações detalhadas e contexto para o terceiro nível, garantindo uma transição suave e eficiente do chamado. Participar de projetos de melhoria contínua, sugerindo e implementando mudanças que possam melhorar a infraestrutura de TI ou os processos de suporte. Garantir que os chamados sejam resolvidos dentro dos prazos estabelecidos pelos acordos de nível de serviço (SLAs). Priorizar e gerenciar o tempo de forma eficaz para atender às expectativas dos usuários e do negócio. E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se um ano em suporte técnico na área de TIC.	Recomenda-se 2 anos em suporte técnico na área de TIC.
Escolaridade	Ensino técnico na área Tecnologia da Informação ou Nível superior em andamento na área de Tecnologia da Informação.	Curso técnico na área de Tecnologia da Informação e Nível superior em andamento na área de Tecnologia da Informação ou Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC)
Certificações Sugeridas	<p>Apresentar, no mínimo, um certificado de curso relacionado às seguintes certificações ou a própria certificação em uma das seguintes opções:</p> <p>Certificação ITIL v3 ou superior; CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.</p>	<p>Certificação ITIL v3 ou superior e</p> <p>Apresentar, no mínimo, um certificado de curso relacionado às seguintes certificações ou a própria certificação em uma das seguintes opções:</p> <p>CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.</p>

Competências	Comunicação Eficaz: Capacidade de interagir claramente com usuários, tanto verbalmente quanto por escrito. Orientação ao Cliente: Foco em resolver problemas dos usuários de forma amigável e eficiente. Habilidade em Diagnóstico Técnico: Capacidade de identificar e solucionar problemas básicos de hardware e software. Organização e Gestão de Tempo: Capacidade de gerenciar múltiplos chamados simultaneamente, priorizando de acordo com a criticidade.
Atitudes	Proatividade: Iniciativa para resolver problemas e melhorar processos sem necessidade de supervisão constante. Paciência e Empatia: Capacidade de lidar com usuários em situações de estresse ou frustração. Compromisso com a Qualidade: Atenção aos detalhes para garantir que todos os problemas sejam resolvidos adequadamente.
Habilidades	Conhecimentos Básicos de TI: Familiaridade com sistemas operacionais, redes, e aplicativos comuns (e.g., Microsoft Office, antivírus). Resolução de Problemas: Habilidade para aplicar procedimentos padrões para solucionar problemas técnicos comuns. Ferramentas de Gestão de Chamados: Experiência no uso de sistemas de ticket e bases de conhecimento.
Regime	Híbrido

Tabela VI

Sub-divisão	Torre de Serviço de Atendimento N2 - Presencial	
Cod Perfil	TECMAN-03	ASUPCOMP-02
Id	4	5
Perfil	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	Analista de suporte computacional Pleno
Escopo	Serviços responsáveis pelo primeiro e segundo atendimento ao usuário, tanto de forma remota quanto presencial. O primeiro atendimento é realizado remotamente, considerando diversas formas (chat, telefone, acesso remoto à estação, solução automatizada etc.), mas não se limitando a elas. O segundo atendimento inclui as formas já apresentadas, acrescentando a atuação presencial quando não for possível a resolução no primeiro atendimento e, se necessário, encaminhando a outro time caso a solução não seja viável pela Central de Serviços. Além disso, o técnico é responsável pela manutenção corretiva e preventiva de equipamentos (desktops, notebooks, impressoras e periféricos), instalação e configuração de hardware e software homologados, elaboração de relatórios técnicos sobre os serviços prestados e garantia da disponibilidade da infraestrutura tecnológica necessária ao suporte. As atividades devem ser realizadas conforme as melhores práticas do mercado, como ITIL.	Serviços responsáveis pelo atendimento de segundo nível, tanto remoto quanto presencial, com maior responsabilidade na resolução de problemas complexos relacionados a hardware, software, redes e sistemas corporativos. O profissional realiza diagnósticos avançados, manutenções preventivas e corretivas, instalação e configuração de equipamentos e softwares homologados, além de gerenciar acessos, rotinas de backup e segurança. Também é responsável por documentar procedimentos, elaborar relatórios técnicos detalhados, propor melhorias nos processos e sistemas, orientar usuários sobre o uso adequado das soluções tecnológicas e supervisionar a execução de atividades críticas. Quando necessário, realiza o encaminhamento de demandas para equipes especializadas (nível 3) e garante a conformidade com padrões técnicos e melhores práticas do mercado, como ITIL e ISO 27001, assegurando a continuidade operacional da infraestrutura tecnológica.
Atividades	<p>Receber e tratar chamados escalonados pelo primeiro nível de suporte, geralmente mais complexos ou técnicos, revisando os detalhes do chamado para entender o histórico e as tentativas de resolução anteriores. Realizar diagnósticos avançados de problemas técnicos que não puderam ser resolvidos pelo primeiro nível, utilizando ferramentas apropriadas, como logs de sistema, testes de conectividade ou acesso remoto, para identificar a causa raiz dos incidentes. Aplicar soluções técnicas para corrigir problemas relacionados a sistemas operacionais, redes, aplicativos corporativos ou hardware. Configurar, instalar e atualizar software, hardware, sistemas de rede e aplicativos corporativos, garantindo a conformidade com os padrões estabelecidos.</p> <p>Implementar mudanças técnicas necessárias para solucionar problemas ou melhorar o desempenho dos sistemas. Documentar detalhadamente as etapas de diagnóstico e resolução de problemas no sistema de gerenciamento de incidentes e contribuir para a base de conhecimento com artigos técnicos que descrevam soluções para problemas recorrentes ou complexos. Realizar testes após a implementação das soluções para garantir que o problema foi resolvido sem causar outros impactos e validar as correções aplicadas, assegurando que os sistemas ou serviços estejam funcionando conforme esperado.</p> <p>Oferecer orientação técnica ao primeiro nível de suporte, promovendo treinamento sobre problemas comuns e soluções que possam evitar escalonamentos futuros. Participar de reuniões para discutir problemas recorrentes e propor melhorias nos processos que reduzam o escalonamento desnecessário. Identificar situações em que o problema não pode ser resolvido no segundo nível e escalar para o terceiro nível ou especialistas externos (fornecedores ou desenvolvedores), fornecendo informações detalhadas e contexto técnico para garantir uma transição eficiente do chamado.</p> <p>Participar ativamente em projetos de melhoria contínua, sugerindo e implementando mudanças que melhorem a infraestrutura tecnológica ou os processos operacionais. Garantir que os chamados sejam resolvidos dentro dos prazos estabelecidos pelos acordos de nível de serviço (SLAs), priorizando e gerenciando o tempo efetivamente para atender às expectativas dos usuários e do negócio. Para o Analista de suporte computacional Pleno, essas atividades incluem maior responsabilidade na supervisão técnica e na proposição estratégica de melhorias nos processos e sistemas corporativos.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	
Tempo de Experiência	Recomenda-se 03 anos em suporte técnico, manutenção de hardware/software e atendimento ao usuário. Espera-se conhecimento intermediário em redes, sistemas operacionais (Windows, Linux), além de diagnósticos avançados.	Recomenda-se 04 anos em suporte técnico, manutenção de hardware/software e atendimento ao usuário. Espera-se conhecimento avançado em redes, sistemas operacionais (Windows, Linux), além de diagnósticos avançados.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
Certificações Sugeridas	Certificação ITIL v3 ou superior e Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.	Certificação ITIL v3 ou superior e Apresentar pelo menos duas das seguintes certificações: CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.
Competências	Comunicação Eficaz: Capacidade de interagir claramente com usuários, tanto verbalmente quanto por escrito. Orientação ao Cliente: Foco em resolver problemas dos usuários de forma amigável e eficiente. Habilidade em Diagnóstico Técnico: Capacidade de identificar e solucionar problemas básicos de hardware e software.	

	Organização e Gestão de Tempo: Capacidade de gerenciar múltiplos chamados simultaneamente, priorizando de acordo com a criticidade.
Atitudes	Proatividade: Iniciativa para resolver problemas e melhorar processos sem necessidade de supervisão constante. Paciência e Empatia: Capacidade de lidar com usuários em situações de estresse ou frustração. Compromisso com a Qualidade: Atenção aos detalhes para garantir que todos os problemas sejam resolvidos adequadamente.
Habilidades	Conhecimentos Básicos de TI: Familiaridade com sistemas operacionais, redes, e aplicativos comuns (e.g., Microsoft Office, antivírus). Resolução de Problemas: Habilidade para aplicar procedimentos padrões para solucionar problemas técnicos comuns. Ferramentas de Gestão de Chamados: Experiência no uso de sistemas de ticket e bases de conhecimento.
Regime	Presencial

Tabela VII

Sub-divisão	Torre de Serviço de Monitoração / NOC 24X7 - Remoto	
Cod Perfil	TECRED-02	TECRED-03
Id	6	7
Perfil	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior
Escopo	Esses serviços possuem como objetivo o monitoramento contínuo e ininterrupto de ataques cibernéticos e disponibilidade dos ICs sustentados. Nesse senti do, esses serviços devem utilizar-se das mais variadas técnicas para que, através de correlacionamento de logs e incidentes, obedecendo a um processo cíclico e rigoroso de gestão de eventos de forma a analisar, remediar, conter e documentar os eventos e incidentes de segurança da informação, assim como indisponibilidade ICs identificando causa raiz e sugerindo melhorias.	
Atividades	Monitoramento contínuo de sistemas, redes e ativos de TI, utilizando ferramentas de monitoramento específicas para identificar incidentes ou anomalias. Suporte técnico aos usuários de TI, incluindo resolução de problemas de software, hardware e rede. Registro e gerenciamento de incidentes no sistema de ticket, garantindo que os problemas sejam resolvidos dentro dos prazos estabelecidos pelos SLAs. Colaboração com o Administrador em Segurança da Informação Júnior para investigar alertas de segurança e implementar medidas corretivas. Realização de tarefas de manutenção preventiva em sistemas e redes para garantir a continuidade das operações. Auxílio na implementação e configuração de ferramentas de monitoramento e segurança, como SIEM (Security Information and Event Management), IDS/IPS (Intrusion Detection and Prevention Systems), e firewalls. Documentação de procedimentos e soluções para problemas recorrentes, contribuindo para a base de conhecimento da equipe. E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.	
Tempo de Experiência	Recomenda-se 2 anos de experiência em suporte técnico, com familiaridade em monitoramento ativo de sistemas e redes.	Recomenda-se 4 anos de experiência em suporte técnico, com familiaridade em monitoramento ativo de sistemas e redes.
Escolaridade	Curso técnico na área de TIC, ou Nível superior em andamento na área de TIC.	Curso técnico na área de Tecnologia da Informação ou Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).
Certificações Sugeridas	Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: Certificação ITIL v3 ou superior; CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.	Certificação ITIL v3 ou superior e Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: CompTIA A+; HDI Desktop Support Technician (DST); Fundamentos de Suporte Técnico (Coursera); Microsoft Certified: Modern Desktop Administrator Associate; CompTIA Network+; Google IT Support Professional Certificate; Certificação ISO 27001.
Competências	Conhecimentos em monitoramento e tratamento de incidentes de segurança da informação, análise de vulnerabilidades e gestão de ativos de segurança da informação Conhecimento sólido em suporte a sistemas operacionais, redes e hardware. Habilidade em diagnóstico e resolução de problemas técnicos de forma eficiente. Competência em uso de ferramentas de monitoramento e ticket. Capacidade de priorizar tarefas e gerenciar incidentes de forma organizada.	
Atitudes	Proatividade na identificação e resolução de problemas de TI antes que afetem a operação. Compromisso com a satisfação do usuário e a qualidade do suporte prestado. Disposição para colaborar com a equipe de segurança e outros membros da TI.	
Habilidades	Habilidade em comunicação clara e técnica para fornecer suporte e documentar soluções. Capacidade de trabalhar em ambiente de alta pressão, especialmente durante incidentes críticos. Facilidade em aprender novas ferramentas e tecnologias de monitoramento e segurança.	
Regime	Remoto	

Tabela VIII

Sub-divisão	Torre de Serviço de Redes e Telecomunicação	
Cod Perfil	ARED-02	ARED-03
Id	8	9
Perfil	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior
Escopo	Serviços responsáveis pelo suporte técnico em telecomunicações, incluindo redes de dados, áudio e vídeo. Esses serviços atuam na configuração, monitoramento, manutenção e otimização dos recursos de telecomunicações, garantindo a integração eficiente de redes e centrais de comutação, além de prestar suporte aos Serviços de Conectividade e Comunicação nas operações diárias.	Serviço responsável pela intercomunicação de redes locais, LAN, e de longa distância, WAN, com ou sem fio, assegurando a operação eficiente, o desempenho, qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados. Esse serviço também é responsável pela configuração, otimização e manutenção dos ativos de rede.
Atividades	Monitoramento contínuo de redes de telecomunicações, incluindo redes de dados, áudio e vídeo, para garantir a operação eficiente e sem interrupções. Configuração e manutenção de equipamentos de	Configuração, gestão e manutenção de redes locais (LAN) e de longa distância (WAN), incluindo redes com fio e sem fio. Monitoramento contínuo do desempenho da rede, identificando e resolvendo problemas de conectividade,

	<p>telecomunicações, como roteadores, switches, modems, centrais de comutação e dispositivos VoIP.</p> <p>Realização de diagnósticos e solução de problemas relacionados a redes de telecomunicações, identificando falhas e aplicando correções em tempo hábil.</p> <p>Implementação de medidas de otimização de rede, ajustando configurações para melhorar o desempenho e a estabilidade dos serviços de telecomunicações.</p> <p>Apoio na integração de redes de telecomunicações com serviços de telefonia digital, garantindo compatibilidade e desempenho adequado.</p> <p>Configuração e suporte técnico para sistemas de videoconferência, incluindo monitoramento da qualidade e solução de problemas.</p> <p>Suporte à operação diária do Analista de Redes e Comunicação de Dados Sênior, auxiliando na execução de tarefas complexas e na manutenção da infraestrutura de rede.</p> <p>Atualização e manutenção de documentações técnicas, como manuais de configuração, procedimentos operacionais e relatórios de desempenho.</p> <p>Colaboração com fornecedores e prestadores de serviços para instalação e manutenção de equipamentos de telecomunicações.</p> <p>Participação em projetos de expansão e modernização da infraestrutura de telecomunicações, assegurando que as novas implementações atendam aos requisitos técnicos e de desempenho.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>latência e interrupções de serviço.</p> <p>Implementação de políticas de segurança de rede, como firewalls, VPNs e sistemas de detecção e prevenção de intrusos (IDS/IPS).</p> <p>Configuração e gerenciamento de dispositivos de rede, como roteadores, switches, pontos de acesso e controladores de rede.</p> <p>Execução de projetos de redes, incluindo o design, implementação e otimização de novas infraestruturas de comunicação de dados.</p> <p>Planejamento e implementação de upgrades na rede para suportar novos serviços e aumentar a capacidade e o desempenho.</p> <p>Gestão de links de comunicação de dados, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços de interconexão.</p> <p>Análise e otimização do tráfego da rede para garantir a eficiência e a alta disponibilidade dos serviços.</p> <p>Suporte técnico avançado para incidentes críticos relacionados à rede e comunicação de dados, incluindo diagnóstico e resolução de problemas complexos.</p> <p>Coordenação e execução de testes de desempenho, redundância e segurança na rede.</p> <p>Documentação detalhada das configurações de rede, políticas de segurança e procedimentos operacionais.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em administração e gestão de redes, com atuação comprovada em ambientes de alta complexidade e missão crítica.	Recomenda-se de 6 a 8 anos de experiência em administração e gestão de redes, com atuação comprovada em ambientes de alta complexidade e missão crítica.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em áreas relacionadas a redes e comunicação de dados é um diferencial.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em áreas relacionadas a redes e comunicação de dados é um diferencial.
Certificações Sugeridas	ITIL V3 ou superior e Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: Cisco Certified Network Associate (CCNA); Cisco Certified Network Professional (CCNP); CompTIA Network+; Certified Ethical Hacker (CEH).	ITIL V3 ou superior e Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: Cisco Certified Network Professional (CCNP); Cisco Certified Network Associate (CCNA).
Competências	Conhecimento técnico sólido em redes de telecomunicações, incluindo TCP/IP, VoIP, videoconferência e tecnologias de comutação. Habilidade em diagnóstico e solução de problemas de redes de telecomunicações, com foco na minimização de downtime. Competência em configuração e manutenção de dispositivos de rede, como roteadores, switches e centrais de comutação. Capacidade de monitorar e otimizar o desempenho das redes de telecomunicações para garantir alta disponibilidade e qualidade dos serviços.	Conhecimento avançado em protocolos de rede (TCP/IP, BGP, OSPF etc.) e tecnologias de interconexão (MPLS, VPNs etc.). Experiência sólida em configuração e otimização de dispositivos de rede (roteadores, switches, firewalls etc.). Habilidade em troubleshooting de redes complexas, com foco em resolução de problemas de conectividade e desempenho. Competência em planejamento e execução de projetos de redes, incluindo a expansão e modernização de infraestruturas existentes. Capacidade de implementar e gerenciar soluções de segurança de rede, garantindo a proteção contra ameaças cibernéticas.
Atitudes	Proatividade na busca por soluções de alta performance e segurança para redes de comunicação de dados. Compromisso com a qualidade dos serviços de rede e a satisfação dos usuários finais. Resiliência e capacidade de trabalhar sob pressão, especialmente em situações críticas que afetam a continuidade dos serviços de rede.	Proatividade na busca por soluções de alta performance e segurança para redes de comunicação de dados. Compromisso com a qualidade dos serviços de rede e a satisfação dos usuários finais. Resiliência e capacidade de trabalhar sob pressão, especialmente em situações críticas que afetam a continuidade dos serviços de rede.
Habilidades	Habilidade em comunicação clara e técnica, especialmente na documentação de procedimentos e na colaboração com outras equipes de TI. Facilidade em trabalhar sob pressão, garantindo a continuidade dos serviços de telecomunicações em situações críticas. Capacidade de adaptar-se a novas tecnologias e ferramentas de telecomunicações, mantendo-se atualizado com as tendências do setor.	Habilidade em comunicação clara e eficaz, facilitando a interação com equipes técnicas e não técnicas. Facilidade em documentar configurações e políticas de rede, garantindo a continuidade e o suporte adequado. Capacidade de liderar e coordenar equipes em projetos de implantação e manutenção de redes, assegurando a entrega dentro dos prazos e padrões de qualidade.
Regime	Híbrido	

Tabela IX

Sub-divisão	Torre de Serviço de Segurança de Redes	
Cod Perfil	ASEG-02	ASEG-03
Id	10	11
Perfil	Administrador em segurança da informação Pleno	Administrador em segurança da informação Sênior
Escopo	<p>Esses serviços são responsáveis por assegurar a segurança do ambiente computacional, incluindo o monitoramento, tratamento de incidentes e a implementação de boas práticas de controles de segurança em conformidade com ISO/IEC 27001. Fazem parte do escopo a gestão de vulnerabilidade, responsável por identificar, avaliar e mitigar vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações, garantindo que a infraestrutura de TI esteja protegida contra ameaças. Outra parte dos serviços é a inteligência de ameaças, responsável por coletar, analisar e utilizar informações de ameaças para proteger a infraestrutura da organização; esta implementa as estratégias de defesas proativas baseadas em inteligência de ameaças, apoiando na resposta a</p>	

	incidentes de segurança. Em conjunto com outros serviços, é responsável pela implementação de cultura DevSecOps. Esses serviços trabalham em sintonia com os serviços de Monitoramento NOC/SOC.	
Atividades	<p>Condução de avaliações regulares de vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações utilizando ferramentas automatizadas e testes manuais.</p> <p>Implementação e gestão de processos de correção de vulnerabilidades, incluindo a priorização de patches e atualizações com base em criticidade e impacto.</p> <p>Monitoramento contínuo de novos vetores de ataque e vulnerabilidades emergentes, garantindo que os ativos da organização estejam protegidos.</p> <p>Coordenação de varreduras de vulnerabilidades e testes de penetração para identificar e corrigir falhas de segurança antes que sejam exploradas.</p> <p>Colaboração com as equipes de desenvolvimento e infraestrutura para implementar práticas de segurança desde a concepção até a produção.</p> <p>Documentação e relatório de vulnerabilidades descobertas, incluindo a recomendação de ações corretivas e mitigatórias.</p> <p>Monitoramento e avaliação da eficácia das correções e mitigação de vulnerabilidades implementadas.</p> <p>Garantia da conformidade com as políticas de segurança da informação, incluindo requisitos da ISO/IEC 27001 e outras normas e regulamentos aplicáveis.</p> <p>Participação em auditorias de segurança para verificar a eficácia das medidas de proteção e responder a requisitos regulatórios.</p> <p>Realização de treinamentos e workshops para educar as equipes de TI sobre práticas de segurança e gestão de vulnerabilidades.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>Coleta e análise de informações de ameaças de diversas fontes, incluindo feeds de inteligência, relatórios de incidentes e pesquisas de segurança.</p> <p>Implementação de programas de inteligência de ameaças para antecipar, identificar e mitigar ataques cibernéticos contra a organização.</p> <p>Integração de inteligência de ameaças em sistemas de monitoramento de segurança, como SIEM, para detectar e responder a atividades maliciosas em tempo real.</p> <p>Colaboração com equipes de segurança e operações para ajustar políticas e controles de segurança com base em novas ameaças.</p> <p>Investigação de incidentes de segurança utilizando informações de inteligência para identificar métodos, motivos e origens de ataques.</p> <p>Desenvolvimento de perfis de ameaças e cenários de ataque para auxiliar na preparação e resposta a incidentes.</p> <p>Comunicação regular de descobertas e recomendações de inteligência de ameaças para a alta gestão e stakeholders relevantes.</p> <p>Treinamento e orientação de equipes sobre as últimas tendências em ameaças cibernéticas e melhores práticas de defesa.</p> <p>Participação em comunidades de segurança e grupos de trabalho para compartilhar e adquirir informações de inteligência de ameaças.</p> <p>Garantia de conformidade com as políticas e procedimentos de segurança da organização, alinhando as práticas de inteligência de ameaças com os padrões ISO/IEC 27001.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se 3 anos ou mais de experiência em segurança da informação e nas atividades e competências requeridas.	Recomenda-se 5 anos ou mais de experiência em segurança da informação e nas atividades e competências requeridas.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em Segurança da Informação ou Gestão de Riscos é um diferencial.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em Segurança da Informação ou Gestão de Riscos é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<p>ITIL V3 ou superior e</p> <p>Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações:</p> <p>EXIN CYBER and IT Security Foundation;</p> <p>Certificação ISO 27001;</p> <p>Certified Information Systems Security Professional (CISSP);</p> <p>Certified Information Security Manager (CISM);</p> <p>CompTIA Security+;</p> <p>Certified Ethical Hacker (CEH);</p> <p>Information Security Management Professional (ISMP);</p> <p>Information Security Management Advanced (ISMAS).</p>	<p>ITIL V3 ou superior e</p> <p>Apresentar pelo menos duas das seguintes certificações:</p> <p>EXIN CYBER and IT Security Foundation;</p> <p>Certificação ISO 27001;</p> <p>Certified Information Systems Security Professional (CISSP);</p> <p>Certified Information Security Manager (CISM);</p> <p>CompTIA Security+;</p> <p>Certified Ethical Hacker (CEH);</p> <p>Information Security Management Professional (ISMP);</p> <p>Information Security Management Advanced (ISMAS).</p>
Competências	<p>Profundo conhecimento em identificação, análise e mitigação de vulnerabilidades em ambientes complexos de TI.</p> <p>Experiência com ferramentas de gestão de vulnerabilidades, como Nessus, Qualys, OpenVAS e outras.</p> <p>Habilidade em realizar e coordenar testes de penetração e varreduras de segurança.</p> <p>Competência em priorização de riscos e implementação de medidas corretivas e preventivas.</p> <p>Capacidade de trabalhar em conformidade com normas de segurança como ISO/IEC 27001.</p>	<p>Profundo conhecimento em coleta e análise de inteligência de ameaças cibernéticas.</p> <p>Experiência em integração de inteligência de ameaças com sistemas de monitoramento e resposta a incidentes.</p> <p>Habilidade em prever e identificar ameaças emergentes e recomendar medidas preventivas.</p> <p>Competência em comunicação de riscos e ameaças à alta gestão e equipes operacionais.</p> <p>Capacidade de trabalhar em conformidade com normas de segurança como ISO/IEC 27001.</p>
Atitudes	<p>Proatividade na identificação e mitigação de riscos de segurança antes que eles possam ser explorados.</p> <p>Compromisso com a proteção contínua dos ativos de TI da organização.</p> <p>Disposição para colaborar com outras equipes de TI para garantir que as melhores práticas de segurança sejam implementadas em toda a organização.</p>	<p>Proatividade na antecipação de ameaças e preparação de defesas eficazes.</p> <p>Compromisso com a proteção dos ativos e dados da organização contra ameaças cibernéticas.</p> <p>Disposição para colaborar e compartilhar informações com a comunidade de segurança e com equipes internas.</p>
Habilidades	<p>Habilidade em comunicação técnica clara e precisa, especialmente em relatórios de vulnerabilidades e recomendações de segurança.</p> <p>Capacidade de liderar iniciativas de segurança e coordenar com equipes multifuncionais para resolver problemas de vulnerabilidade.</p> <p>Facilidade em manter-se atualizado com novas ameaças e tecnologias de segurança.</p>	<p>Habilidade em comunicação clara e concisa para traduzir inteligência de ameaças em ações práticas.</p> <p>Capacidade de liderar e coordenar investigações de incidentes complexos, utilizando inteligência de ameaças.</p> <p>Facilidade em adaptar-se rapidamente a novas técnicas de ataque e desenvolver contramedidas eficazes.</p>
Regime	Híbrido	

Tabela X

Sub-divisão	Torre de Serviço de Sistemas Operacionais/DevOps	
Cod Perfil	ASO-03	ASO-03
Id	12	13
Perfil	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux
Escopo	Serviço responsável pela administração, manutenção e otimização de sistemas Linux e Windows em ambiente corporativo, garantindo a estabilidade, segurança e desempenho, além de automatizar processos e gerenciar a infraestrutura.	

Atividades	<p>Instalação, configuração e manutenção de servidores Windows, incluindo Active Directory, DNS, DHCP, IIS e outros serviços críticos.</p> <p>Administração e otimização de serviços corporativos baseados no Office 365, incluindo Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business e Teams.</p> <p>Gestão de identidades e acessos utilizando Azure Active Directory e integrações com outros serviços de identidade.</p> <p>Implementação de políticas de segurança, como Group Policy, BitLocker e gerenciamento de patches de segurança.</p> <p>Monitoramento de desempenho e disponibilidade dos servidores Windows e serviços do Office 365, garantindo alta disponibilidade e recuperação rápida de incidentes.</p> <p>Suporte a migrações de serviços locais para a nuvem, incluindo a transição de Exchange Server para Exchange Online e migrações para SharePoint Online.</p> <p>Automação de tarefas administrativas e de manutenção utilizando PowerShell e outras ferramentas de automação da Microsoft.</p> <p>Coordenação de atualizações e upgrades de sistemas operacionais, garantindo a continuidade dos serviços e minimizando interrupções.</p> <p>Resolução de problemas complexos relacionados a servidores Windows, redes e segurança.</p> <p>Documentação detalhada de configurações, políticas, procedimentos operacionais e scripts utilizados.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>Instalação, configuração e manutenção de servidores Linux, incluindo distribuições como Red Hat, CentOS, Ubuntu e Debian.</p> <p>Implementação e gerenciamento de serviços de rede e infraestrutura, como DNS, DHCP, NFS, Samba, Apache/Nginx e outros.</p> <p>Monitoramento de desempenho dos servidores Linux e ajuste de parâmetros para otimização de recursos e serviços.</p> <p>Automação de tarefas administrativas utilizando scripts Bash, Python, Ansible ou outras ferramentas de automação.</p> <p>Implementação de políticas de segurança, como firewalls, SELinux, AppArmor e criptografia de dados.</p> <p>Gestão de usuários e permissões, garantindo que o acesso aos sistemas seja seguro e conforme as políticas da empresa.</p> <p>Suporte a ambientes virtualizados e em nuvem, integrando e gerenciando servidores Linux em plataformas como VMware, AWS, Azure ou Google Cloud.</p> <p>Resolução de problemas complexos relacionados ao sistema operacional, serviços de rede e segurança.</p> <p>Coordenação de upgrades e migrações de sistemas operacionais, garantindo a continuidade dos serviços.</p> <p>Documentação detalhada de configurações, políticas e procedimentos operacionais.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 5 a 8 anos de experiência em administração de sistemas Windows, com forte atuação em ambientes corporativos e gestão de serviços em nuvem.	Recomenda-se de 5 a 8 anos de experiência em administração de sistemas Linux, com atuação em ambientes de alta disponibilidade e missão crítica.
Escolaridade	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Pós-graduação em Gestão de TI ou áreas correlatas é um diferencial.</p>	<p>Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).</p> <p>Pós-graduação em Administração de Sistemas ou áreas correlatas é um diferencial.</p>
Certificações Sugeridas	<p>ITIL V3 ou superior e</p> <p>Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert. CompTIA Security+ para segurança de sistemas Windows e serviços em nuvem.</p>	<p>ITIL V3 ou superior e</p> <p>Linux Professional Institute Certification (LPIC-3).</p>
Competências	<p>Profundo conhecimento em administração de servidores Windows, Active Directory e serviços de rede Microsoft.</p> <p>Experiência sólida na gestão e otimização de serviços do Office 365, incluindo segurança e conformidade.</p> <p>Habilidade em automação com PowerShell para simplificação de tarefas administrativas.</p> <p>Competência em segurança de sistemas Windows, com foco em proteção de dados e conformidade com políticas de segurança.</p> <p>Capacidade de gerenciar migrações de serviços locais para a nuvem, garantindo a continuidade dos negócios.</p>	<p>Profundo conhecimento em administração de sistemas Linux, incluindo kernel tuning, sistema de arquivos e segurança.</p> <p>Habilidade em automação de processos utilizando scripting e ferramentas de configuração.</p> <p>Experiência em ambientes de produção de alta disponibilidade e recuperação de desastres.</p> <p>Competência em segurança de sistemas, com foco em políticas de acesso e proteção de dados.</p> <p>Capacidade de gerenciar ambientes híbridos e em nuvem, integrando sistemas Linux com outras tecnologias.</p>
Atitudes	<p>Proatividade na busca de soluções que melhorem a eficiência e a segurança dos sistemas Windows e serviços associados.</p> <p>Compromisso com a alta disponibilidade e desempenho dos servidores e serviços gerenciados.</p> <p>Disposição para colaborar com outras equipes de TI e áreas de negócio para implementar soluções que atendam às necessidades da organização.</p>	<p>Proatividade na identificação e resolução de problemas de sistema antes que eles afetem a produção.</p> <p>Compromisso com a estabilidade e segurança dos servidores Linux.</p> <p>Disposição para aprender novas tecnologias e ferramentas que melhorem a eficiência operacional.</p>
Habilidades	<p>Habilidade em comunicação clara e eficaz para interagir com stakeholders e documentar processos técnicos.</p> <p>Capacidade de gerenciar projetos de TI complexos, incluindo planejamento, execução e acompanhamento.</p> <p>Facilidade em resolver problemas complexos de forma rápida e eficiente, minimizando impactos para a organização.</p>	<p>Habilidade em comunicação eficaz, especialmente na documentação e na colaboração com outras equipes de TI.</p> <p>Capacidade de gerenciar múltiplos projetos e tarefas simultaneamente, mantendo o foco em prazos e qualidade.</p> <p>Facilidade em adaptar-se a ambientes dinâmicos e em constante mudança tecnológica.</p>
Regime	Híbrido	

Tabela XI

Sub-divisão	Torre de Serviço de Sistemas Operacionais/DevOps	Torre de Backup/Armazenamento/Bkp
Cod Perfil	CLOUD-02	ASUPCOMP-03
Id	14	15
Perfil	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização/DevOps	Analista de suporte computacional Sênior
Escopo	Serviço responsável por planejar, implementar e gerenciar infraestruturas que suportem ambientes dinâmicos e escaláveis, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança em ambientes On-premises e em nuvem, assim como trabalhar de forma estreita e colaborativa com o time de desenvolvimento, operações e segurança para garantir que os sistemas sejam construídos e mantidos com uma mentalidade de segurança em primeiro lugar.	Serviço responsável pela gestão, administração de componentes de infraestrutura e a execução das políticas referentes ao armazenamento de dados, gestão de temporalidade, permissões de acesso, considerando a política instituída, assim como a gestão e administração das ferramentas, softwares e plataformas de backup como NAS, SAS e DAS, garantindo a disponibilidade, integridade e segurança dos dados em ambientes críticos.
Atividades	Implementação e manutenção de pipelines de CI/CD (Continuous Integration/Continuous Delivery) com foco em segurança. Integração de ferramentas de análise de segurança estática e	Administração e gestão de soluções de armazenamento em rede (NAS), redes de área de armazenamento (SAN), armazenamento conectado diretamente (DAS) e ambientes de armazenamento em nuvem.

	<p>dinâmica no ciclo de vida do desenvolvimento de software. Planejamento, implementação e gestão de infraestruturas virtualizadas utilizando tecnologias como VMware, Hyper-V, PROXMOX ou KVM.</p> <p>Configuração e gerenciamento de ambientes de containerização, incluindo Docker e Kubernetes.</p> <p>Implementação e gerenciamento de soluções em nuvem.</p> <p>Automação de processos de provisionamento, monitoramento e escalabilidade de recursos de infraestrutura.</p> <p>Otimização de recursos de TI para garantir eficiência operacional e redução de custos.</p> <p>Gestão da segurança de infraestrutura, incluindo políticas de acesso, criptografia de dados e conformidade com normas de segurança.</p> <p>Monitoramento contínuo da performance e disponibilidade das infraestruturas, garantindo alta disponibilidade e resposta rápida a incidentes.</p> <p>Suporte a processos de migração de ambientes on-premises para nuvem e entre diferentes provedores de nuvem.</p> <p>Coordenação de projetos de implementação de novas soluções de virtualização, containerização ou nuvem.</p> <p>Documentação detalhada das arquiteturas de infraestrutura, processos de gestão e procedimentos de recuperação de desastres.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>Planejamento e execução de estratégias de backup e recuperação de dados, assegurando a integridade e disponibilidade das informações.</p> <p>Monitoramento contínuo dos sistemas de armazenamento e backup, realizando ajustes de performance e capacidade conforme necessário.</p> <p>Implementação de políticas de segurança para proteção de dados, incluindo criptografia, controle de acesso e gestão de permissões.</p> <p>Configuração e gerenciamento de replicações e snapshots para recuperação de desastres e alta disponibilidade.</p> <p>Suporte a migrações de dados entre diferentes sistemas de armazenamento e entre ambientes on-premises e nuvem.</p> <p>Automação de tarefas de backup e armazenamento utilizando scripts e ferramentas especializadas.</p> <p>Resolução de problemas complexos relacionados ao armazenamento e backup, em colaboração com outras equipes de TI.</p> <p>Documentação detalhada das configurações, políticas de backup, e procedimentos operacionais.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 5 a 8 anos de experiência em gestão de infraestruturas de TI, com foco em virtualização, containerização e nuvem.	Recomenda-se de 3 anos ou mais de experiência em administração de soluções de armazenamento e backup, com atuação em ambientes de grande porte e missão crítica.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em Arquitetura de TI ou áreas relacionadas é um diferencial.	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em áreas relacionadas a armazenamento de dados ou segurança da informação é um diferencial.
Certificações Sugeridas	ITIL V3 ou superior e Apresentar pelo menos uma das seguintes certificações: CompTIA Cloud +; AWS Certified DevOps Engineer – Professional; Microsoft Certified: Azure DevOps Engineer Expert (AZ-400); ISC2 CCSP (Certified Cloud Security Professional); AWS Certified Security – Specialty;	ITIL V3 ou superior e Experiência comprovada nas atividades e conhecimentos.
Competências	Conhecimento avançado em tecnologias de virtualização, containerização e nuvem. Habilidade em automação de infraestrutura usando ferramentas como Terraform, Ansible ou Puppet. Capacidade de gerenciar ambientes híbridos (on-premises e nuvem) com foco em escalabilidade e resiliência. Experiência em segurança de infraestrutura, com foco em proteção de dados e conformidade. Competência em projetos de TI complexos e de grande escala.	Conhecimento profundo de arquiteturas de armazenamento NAS, SAN e DAS. Experiência sólida com ferramentas e soluções de backup, incluindo software de backup, replicação e recuperação de desastres. Habilidade em automação de tarefas administrativas usando scripts (PowerShell, Python etc.). Competência em análise de desempenho e tuning de sistemas de armazenamento e backup. Capacidade de planejar e implementar políticas de segurança para proteção de dados.
Atitudes	Proatividade na identificação de oportunidades para otimização de recursos e melhoria contínua. Compromisso com a alta disponibilidade e segurança das infraestruturas de TI. Flexibilidade e capacidade de adaptação rápida a novas tecnologias e ambientes de TI.	Proatividade na identificação e resolução de problemas, com foco na melhoria contínua dos sistemas de armazenamento e backup. Compromisso com a qualidade e segurança dos dados. Capacidade de trabalhar sob pressão, garantindo que os sistemas de backup e armazenamento estejam sempre disponíveis e funcionando de forma otimizada.
Habilidades	Habilidade em comunicação eficaz para coordenar equipes e interagir com stakeholders. Capacidade de documentar arquiteturas de infraestrutura e procedimentos operacionais de forma clara e detalhada. Facilidade em resolver problemas complexos de infraestrutura e implementar soluções inovadoras.	Habilidade em comunicação clara para trabalhar em equipe e interagir com outras áreas de TI e stakeholders. Facilidade em documentar processos e manter registros precisos das operações de armazenamento e backup. Capacidade de liderar projetos de implementação e migração de sistemas de armazenamento e backup.
Regime	Híbrido	

Tabela XII

Sub-divisão	Torre de Serviço de Banco de Dados	
Cod Perfil	ABD-02	ABD-03
Id	16	17
Perfil	Administrador de banco de dados Sênior - MS SQL, MySQL	Administrador de banco de dados Sênior - PostGreSQL/Oracle
Escopo	Serviço responsável pela gestão, manutenção e otimização de ambientes de banco de dados complexos. Deve garantir a disponibilidade, desempenho e segurança dos dados nas plataformas críticas para o negócio. Incluem, mas não se limitam à gestão e sustentação de banco de dados, à criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambientes físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem.	
Atividades	<p>Administração dos bancos de dados MS SQL e MySQL, incluindo instalação, configuração e manutenção.</p> <p>Execução de rotinas de backup e restauração, garantindo a continuidade dos negócios.</p> <p>Monitoramento do desempenho dos bancos de dados e ajuste de parâmetros para melhorar a performance.</p> <p>Implementação de medidas de segurança, como controle de</p>	<p>Administração completa dos bancos de dados Oracle e PostgreSQL, incluindo instalação, configuração e upgrades.</p> <p>Planejamento e execução de backups e restaurações, assegurando a integridade dos dados.</p> <p>Monitoramento e tuning de desempenho dos bancos de dados para otimização contínua.</p> <p>Implementação e gestão de políticas de segurança, incluindo</p>

	<p>acesso e configuração de permissões.</p> <p>Suporte a desenvolvedores na criação e otimização de queries e procedimentos armazenados.</p> <p>Realização de atualizações e patches nos sistemas de banco de dados.</p> <p>Participação em projetos de migração e upgrades de banco de dados.</p> <p>Documentação de procedimentos e boas práticas adotadas.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>	<p>controle de acesso e criptografia de dados.</p> <p>Automação de tarefas administrativas e rotinas de manutenção utilizando scripts e ferramentas específicas.</p> <p>Suporte a migrações de banco de dados entre diferentes versões e plataformas.</p> <p>Análise e solução de problemas complexos, colaborando com outras equipes de TI quando necessário.</p> <p>Documentação detalhada de procedimentos, configurações e soluções aplicadas.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em administração de bancos de dados MS SQL e MySQL.	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em administração de bancos de dados Oracle e PostgreSQL, com atuação comprovada em ambientes de missão crítica.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em Banco de Dados ou áreas relacionadas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	Microsoft Certified: SQL Server.	Oracle Certified Associate (OCA).
Competências	<p>Conhecimento sólido em administração de MS SQL e MySQL.</p> <p>Habilidade em troubleshooting e resolução de problemas técnicos.</p> <p>Capacidade de monitorar e ajustar o desempenho dos bancos de dados.</p> <p>Experiência em suporte a ambientes de desenvolvimento e produção.</p>	<p>Profundo conhecimento em administração de bancos de dados Oracle e PostgreSQL.</p> <p>Habilidade em otimização de desempenho e tuning de bancos de dados.</p> <p>Competência em automação e scripting (PL/SQL, Python, Bash etc.).</p> <p>Experiência em planejamento e execução de estratégias de backup e recuperação de desastres.</p> <p>Capacidade de análise crítica para resolução de problemas complexos.</p>
Atitudes	<p>Foco na qualidade e segurança das operações de banco de dados.</p> <p>Proatividade em identificar melhorias nos sistemas e processos.</p> <p>Colaboração efetiva com outras equipes de TI.</p>	<p>Proatividade na busca de soluções e melhorias contínuas.</p> <p>Compromisso com a qualidade e segurança dos dados.</p> <p>Resiliência em situações de alta pressão, mantendo foco na resolução eficaz dos problemas.</p>
Habilidades	<p>Comunicação clara para fornecer suporte e colaborar com desenvolvedores.</p> <p>Capacidade de seguir e criar documentação técnica.</p> <p>Habilidade em aprender novas tecnologias e adaptar-se a mudanças no ambiente de TI.</p>	<p>Habilidade em comunicação para interação com outras equipes de TI e stakeholders.</p> <p>Facilidade em trabalhar com documentação técnica e reportar atividades para a gestão.</p> <p>Capacidade de liderar projetos de migração e implementação de novos sistemas de banco de dados.</p>
Regime	Híbrido	

Tabela XIII

Sub-divisão	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC
Cod Perfil	ASO-03
Id	18
Perfil	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Processos/Documentação/Qualidade
Escopo	Serviço responsável por mapear, documentar e aprimorar processos internos relacionados às atividades de suporte técnico, manutenção, redes, segurança da informação, e infraestrutura. Deve garantir a eficiência e conformidade dos fluxos de trabalho em todas as áreas mencionadas, assegurando a padronização e organização das informações. Suas responsabilidades incluem, mas não se limitam à criação, atualização e manutenção de manuais, procedimentos e relatórios técnicos. Também realiza atendimentos remotos e presenciais de terceiro nível, colaborando para a continuidade operacional e melhoria contínua dos processos administrativos e técnicos.
Atividades	<p>Mapear, documentar e revisar processos internos relacionados a suporte técnico, manutenção de equipamentos, redes, segurança da informação, sistemas operacionais e computação em nuvem.</p> <p>Criar, atualizar e manter manuais, procedimentos operacionais e relatórios técnicos.</p> <p>Garantir a padronização e organização das informações e fluxos de trabalho em todas as áreas de TI.</p> <p>Realizar auditorias internas para assegurar conformidade com normas regulatórias e melhores práticas.</p> <p>Colaborar com equipes técnicas para identificar melhorias nos processos e implementar soluções otimizadas.</p> <p>Participar de projetos que envolvam integração de novas tecnologias ou mudanças nos processos existentes.</p> <p>Realizar atendimentos remotos e presenciais de terceiro nível para suporte especializado relacionado a processos e documentação.</p> <p>Promover treinamentos e workshops para disseminar boas práticas entre as equipes de TI.</p> <p>Documentar incidentes, soluções aplicadas e lições aprendidas para garantir a continuidade operacional.</p> <p>Apoiar na elaboração de políticas internas relacionadas à gestão de processos e documentação técnica.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em mapeamento, documentação e aprimoramento de processos internos relacionados às diversas áreas de tecnologia da informação, incluindo suporte técnico, manutenção de equipamentos, redes, segurança da informação, sistemas operacionais e computação em nuvem.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação em Processos, Documentação ou áreas relacionadas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	Certificação ITIL v4; Certificação ISO/IEC 9001 - Gestão da Qualidade; Certificação ISO/IEC 27001 information Security e Certificado de Proficiência em Redação.
Competências	<p>Conhecimento sólido em mapeamento, documentação e padronização de processos técnicos e operacionais.</p> <p>Habilidade em troubleshooting e resolução de problemas relacionados a fluxos de trabalho e documentação técnica.</p> <p>Capacidade de criar, atualizar e manter manuais, relatórios e procedimentos técnicos.</p> <p>Experiência em análise e melhoria contínua de processos internos em ambientes de TI.</p> <p>Profundo conhecimento em ferramentas de gestão de processos e documentação (ex.: Confluence, SharePoint, Visio).</p> <p>Habilidade em automação de processos administrativos e técnicos utilizando scripts (ex.: Python, Bash, PowerShell).</p>

	<p>Competência em planejamento e execução de estratégias para garantir a conformidade com normas internas e regulatórias.</p> <p>Capacidade de monitorar a eficácia dos processos documentados e propor ajustes para otimização.</p> <p>Experiência em colaborar com equipes multidisciplinares para implementar melhorias nos fluxos operacionais.</p> <p>Capacidade analítica para identificar gargalos nos processos e propor soluções eficazes.</p> <p>Conhecimento em metodologias ágeis (Scrum, Kanban) aplicadas à gestão de processos.</p> <p>Habilidade em conduzir treinamentos e workshops para disseminar boas práticas relacionadas à documentação e processos.</p>
Atitudes	<p>Foco na qualidade e segurança das operações de banco de dados.</p> <p>Proatividade em identificar melhorias nos sistemas e processos.</p> <p>Colaboração efetiva com outras equipes de TI.</p> <p>Proatividade na busca de soluções e melhorias contínuas.</p> <p>Compromisso com a qualidade e segurança dos dados.</p> <p>Resiliência em situações de alta pressão, mantendo foco na resolução eficaz dos problemas.</p>
Habilidades	<p>Foco na qualidade e segurança dos processos e fluxos de trabalho: Garantir que todas as atividades relacionadas à documentação e processos atendam aos padrões de qualidade e segurança.</p> <p>Proatividade na identificação de melhorias: Buscar constantemente oportunidades para otimizar sistemas, processos e fluxos de trabalho, antecipando possíveis problemas antes que eles ocorram.</p> <p>Colaboração efetiva com equipes multidisciplinares: Trabalhar em conjunto com outras áreas de TI, como suporte técnico, redes, segurança da informação e infraestrutura, para garantir a integração e eficiência dos processos documentados.</p> <p>Compromisso com a conformidade e padronização: Assegurar que todos os processos estejam alinhados às normas internas e regulatórias aplicáveis, promovendo a padronização das informações.</p> <p>Resiliência em situações críticas: Demonstrar capacidade de manter o foco e a eficácia na resolução de problemas complexos ou sob alta pressão.</p> <p>Capacidade analítica e visão estratégica: Avaliar continuamente os processos para identificar gargalos, propor soluções inovadoras e alinhar as práticas às metas organizacionais.</p> <p>Proatividade na busca por soluções: Antecipar-se às necessidades da organização, implementando melhorias contínuas nos processos e fluxos de trabalho documentados.</p> <p>Promoção da cultura de melhoria contínua: Incentivar as equipes a adotar boas práticas relacionadas à documentação e gestão de processos.</p> <p>Compromisso com a continuidade operacional: Garantir que os processos documentados suportem a continuidade dos negócios em situações adversas ou mudanças organizacionais.</p>
Regime	Híbrido

Tabela XIV

Sub-divisão	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC
Cod Perfil	GERSEG
Id	19
Perfil	Gerente de Segurança da Informação
Escopo	Serviço responsável por liderar e coordenar as atividades de segurança da informação, gerenciamento das equipes responsáveis pela gestão de vulnerabilidade, inteligência de ameaças e monitoramento de segurança (NOC/SOC), garantindo que todas as operações de segurança sejam realizadas de maneira eficaz e alinhadas às estratégias corporativas e normas como ISO/IEC 27001.
Atividades	<p>Desenvolvimento e implementação da estratégia de segurança da informação da organização, alinhando-a aos objetivos de negócio e aos requisitos regulatórios.</p> <p>Supervisão das equipes de segurança da informação, incluindo Administradores Sêniores em Gestão de Vulnerabilidades, Inteligência de Ameaças e operações de NOC/SOC.</p> <p>Garantia de conformidade com as políticas de segurança da informação e normas internacionais, como ISO/IEC 27001 e GDPR.</p> <p>Coordenação e priorização de atividades de gestão de vulnerabilidades, assegurando que as ameaças identificadas sejam mitigadas de forma eficaz e em tempo hábil.</p> <p>Liderança na resposta a incidentes de segurança, coordenando esforços entre equipes internas e parceiros externos para minimizar impactos e recuperar a normalidade das operações.</p> <p>Revisão e aprovação de relatórios de inteligência de ameaças, utilizando essas informações para ajustar políticas de segurança e medidas de proteção.</p> <p>Colaboração com as equipes de TI e operações para garantir que as práticas de segurança sejam integradas desde a concepção até a implementação de novos projetos e tecnologias.</p> <p>Definição e monitoramento de métricas de desempenho e KPIs (Key Performance Indicators) de segurança para avaliar a eficácia das medidas de proteção e a prontidão da equipe.</p> <p>Planejamento e execução de programas de treinamento e conscientização em segurança da informação para todos os funcionários da organização.</p> <p>Gestão do orçamento e recursos de segurança da informação, garantindo que as necessidades operacionais e estratégicas sejam atendidas de forma eficiente.</p> <p>Comunicação regular com a alta gestão e o conselho de administração sobre o status da segurança da informação, riscos emergentes e as medidas adotadas para mitigá-los.</p> <p>Realização de auditorias internas de segurança e coordenação com auditores externos para garantir a conformidade e identificar áreas de melhoria.</p> <p>Participação ativa em comitês de segurança da informação e grupos de trabalho para manter-se atualizado com as melhores práticas e novas ameaças.</p> <p>E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.</p>
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 10 a 15 anos de experiência em segurança da informação, com pelo menos 5 anos em cargos de liderança ou gestão de equipes de segurança.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação ou MBA em Gestão de Segurança da Informação, Governança de TI ou áreas afins é altamente recomendada.
Certificações Sugeridas	Certificação ITIL v3 ou superior; EXIN CYBER and IT Security Foundation. ISO 27001.
Competências	<p>Profundo conhecimento em políticas de segurança da informação, normas internacionais e regulamentos de conformidade.</p> <p>Habilidade em liderar e motivar equipes multifuncionais de segurança da informação, assegurando um alto nível de desempenho e colaboração.</p> <p>Competência em gestão de riscos, com capacidade de identificar, avaliar e mitigar riscos de segurança em toda a organização.</p> <p>Experiência em resposta a incidentes de segurança, com foco em recuperação rápida e mitigação de danos.</p> <p>Capacidade de traduzir questões técnicas de segurança em termos compreensíveis para a alta gestão e stakeholders.</p>
Atitudes	<p>Proatividade na identificação de novas ameaças e na implementação de medidas preventivas para proteger a organização.</p> <p>Compromisso com a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações da organização.</p> <p>Disposição para tomar decisões difíceis e liderar sob pressão durante crises de segurança.</p>

Habilidades	Excelentes habilidades de comunicação, tanto escrita quanto verbal, para interagir com todas as camadas da organização e com parceiros externos. Capacidade de gerenciar múltiplos projetos de segurança simultaneamente, mantendo o foco nos prazos e na qualidade das entregas. Facilidade em construir relacionamentos sólidos com a alta gestão, equipes internas e fornecedores, garantindo o suporte necessário para as iniciativas de segurança.
Regime	Híbrido

Tabela XV

Sub-divisão	Torre de Apoio ao planejamento e gestão de infraestrutura de TIC
Cod Perfil	GERINF
Id	20
Perfil	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
Escopo	Serviço responsável pela gestão global da infraestrutura de TI da organização, garantindo que todos os sistemas, redes e serviços de suporte estejam funcionando de forma eficaz, segura e alinhada com as necessidades estratégicas do negócio. Este serviço lidera equipes multidisciplinares, incluindo os serviços de Administradores de Sistemas, Técnicos de Redes, Especialistas em Virtualização e Containerização, e equipes de Suporte Técnico.
Atividades	Desenvolvimento e implementação da estratégia de infraestrutura de TI, alinhando-a com os objetivos de negócio e as necessidades operacionais da organização. Supervisão das equipes de infraestrutura de TI, incluindo Administradores de Sistemas (Linux e Windows), Técnicos de Redes, Especialistas em Virtualização, Automação e Containerização, e Suporte Técnico. Garantia da disponibilidade, desempenho e segurança de todos os componentes de infraestrutura, incluindo servidores, redes, armazenamento, backup e sistemas de virtualização. Coordenação de projetos de infraestrutura de TI, incluindo upgrades de sistemas, migrações para a nuvem e implementação de novas tecnologias. Planejamento e gestão de capacidades de infraestrutura, assegurando que os recursos de TI sejam dimensionados adequadamente para suportar as operações atuais e futuras. Garantia de conformidade com as políticas de TI, normas de segurança e regulamentos aplicáveis, em colaboração com a equipe de segurança da informação. Monitoramento contínuo da infraestrutura de TI, utilizando ferramentas de gerenciamento e automação para detectar e resolver problemas antes que afetem os usuários finais. Gestão de contratos e relacionamento com fornecedores de tecnologia, garantindo que os serviços contratados atendam aos padrões de qualidade e custo-benefício estabelecidos. Definição e monitoramento de métricas de desempenho e KPIs para avaliar a eficácia e eficiência das operações de infraestrutura de TI. Elaboração e gestão do orçamento de infraestrutura de TI, garantindo a alocação eficiente de recursos e o controle de custos. Treinamento e desenvolvimento contínuo das equipes de infraestrutura, promovendo a aquisição de novas competências e certificações técnicas. Comunicação regular com a alta gestão sobre o estado da infraestrutura de TI, identificando riscos, oportunidades de melhoria e planos de investimento. Liderança em iniciativas de inovação tecnológica, identificando e implementando soluções que tragam benefícios estratégicos para a organização. Resposta rápida a incidentes críticos de infraestrutura, liderando esforços de recuperação e garantindo a continuidade dos serviços de TI. E OUTRAS INERENTES A FUNÇÃO.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 8 a 10 anos de experiência em gestão de infraestrutura de TI, com pelo menos 5 anos em cargos de liderança.
Escolaridade	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). Pós-graduação ou MBA em Segurança da Informação, Gestão ou Governança de TI ou áreas afins é altamente recomendada.
Certificações Sugeridas	Apresentar pelo menos 3 das seguintes certificações: Certificação ITIL v4; Certificação ISO 27001; Linux LPIC-1 ou superior; Microsoft MTA, MCSA, MCSD ou equivalente; Azure Cloud; AWS Cloud; Operational Support and Analysis (OSA); Service Offerings and Agreements (SOA); Planning, Protection and Optimization (PPO).
Competências	Profundo conhecimento em gestão de infraestrutura de TI, incluindo servidores, redes, armazenamento, virtualização e backup. Experiência sólida em planejamento e implementação de projetos de infraestrutura de grande escala. Habilidade em gestão de equipes multidisciplinares, assegurando um alto nível de desempenho e colaboração. Competência em gestão de capacidade, assegurando que a infraestrutura de TI suporte de maneira eficiente o crescimento da organização. Capacidade de gerir fornecedores de tecnologia, contratos e acordos de nível de serviço (SLAs).
Atitudes	Proatividade na identificação e implementação de melhorias na infraestrutura de TI. Compromisso com a entrega de serviços de TI de alta qualidade, garantindo a satisfação dos usuários finais. Disposição para liderar a equipe com foco em resultados, mesmo em ambientes de alta pressão.
Habilidades	Excelentes habilidades de comunicação, tanto escrita quanto verbal, para interagir com todas as camadas da organização e fornecedores externos. Capacidade de gerenciar múltiplos projetos e demandas simultaneamente, mantendo o foco nos prazos e na qualidade das entregas. Facilidade em manter-se atualizado com as novas tecnologias e tendências em infraestrutura de TI, promovendo a inovação dentro da organização.
Regime	Híbrido

2.3. Dos Perfis Profissionais para Execução dos Serviços

2.3.1. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TI, a CONTRATADA deverá manter os serviços qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma

que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência nos serviços de TI.

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

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

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

2.3.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação trabalhistas e outras específicas para os profissionais que prestarão o serviço nas dependências da NOVACAP ou remotamente.

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

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

2.3.8. O NOVACAP poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por profissionais que não atendam aos requisitos aqui especificados.

2.3.9. A comprovação dos requisitos poderá ser realizada por:

- a) Apresentar original e cópia de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma;
- b) Declaração/ atestado da empresa na qual o profissional tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA;
- c) Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
- d) Contrato de trabalho;
- e) Contrato de prestação de serviços.

2.3.10. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas.

2.3.11. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, a atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE, sempre que esta indicar necessário. Este prazo se iniciará a partir da atualização do ambiente tecnológico.

2.3.12. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.

2.3.13. A critério da equipe de fiscalização, poderão ser avaliadas e eventualmente aceitas comprovações adicionais de experiência ou composições de certificações, desde que apresentadas pela CONTRATADA de forma fundamentada e justificada em substituição às indicadas na tabela de certificações dos profissionais.

2.3.14. Poderão ainda ser aceitas certificações ou experiências bem documentadas, avaliadas como equivalentes pela equipe de fiscalização, por serem em produto assemelhado ou por evidenciarem longa experiência, ou qualquer outro motivo considerado aceitável, a exclusivo e discricionário critério da NTI/NOVACAP.

2.3.15. As funções de Preposto, Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação, Gerente de Segurança da Informação e Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, não poderão ser acumulados por um mesmo profissional, em nenhuma combinação delas. Excepcionalmente será permitida a acumulação em caso de férias, ausências de curto período ou em caso furtivo, desde que comunicado por e-mail tempestivamente ao gestor do contrato, indicando o prazo de início e fim.

2.3.16. Para os requisitos de experiência profissional serão admitidas as somas de diversas experiências, desde que não simultâneas, para a comprovação do tempo mínimo.

3. Definições Gerais sobre os Níveis Mínimos de Serviços

3.1. A adoção de Acordo de Níveis de Serviço, delineados a partir de uma visão focada em resultado, aumentará o comprometimento das partes envolvidas na prestação de serviços (usuário e equipe técnica), melhorará a disseminação da informação relacionada aos produtos e serviços demandados nos diversos níveis organizacionais (horizontal e vertical), permitirá definição clara dos objetivos, produtos, prazos, custo, padrões de qualidade, responsabilidades das partes, além de indicadores de desempenho, garantirá a identificação de problemas e a adoção de ações preventivas e/ou corretivas em tempo hábil.

3.2. A apuração dos indicadores será realizada a partir de relatórios baseados em informações do sistema de gerenciamento de serviços de TIC a ser disponibilizado pela CONTRATADA. Todos os indicadores deverão ser auditados mensalmente pela NOVACAP.

3.3. Caso sejam identificadas inconsistências entre os valores dos indicadores apresentados pela CONTRATADA e os valores efetivamente realizados, a CONTRATANTE poderá aplicar glosas ou outras penalidades previstas no instrumento contratual.

3.4. Em relação à apuração dos valores dos indicadores efetivamente realizados a qualquer tempo, a CONTRATANTE poderá valer-se de dados apresentados por parte da CONTRATADA para realizar serviços de auditoria de TIC.

3.5. Os chamados registrados deverão ser apresentados no relatório do mês que foram solucionados definitivamente ou em caso de extrapolar os prazos estipulados deverão constar no relatório do mês em que consta pendente de solução.

3.6. Para fins de avaliação do desempenho, conforme indicadores estabelecidos no Termo de Referência, a CONTRATADA deverá entregar, em até 5(cinco) dias úteis após cada período de apuração, os seguintes relatórios de forma detalhada e consolidada, separado entre a Sede e as Unidades Descentralizadas:

3.6.1. Relatório Técnico de Atividades (RTA) – Relatório mensal de todos os registros de chamados abertos com seus respectivos produtos, atividades e indicadores avaliativos utilizados.

3.6.2. Relatório Detalhado de Atividades (RDA) – Relatório Detalhado de Atividades realizadas pela CONTRATADA com os resultados obtidos.

3.6.3. Relatório Detalhado de Níveis de Serviço (RDNS) contendo todos os cálculos dos níveis mínimos de serviço, a memória de cálculo, os valores a serem glosados para cada item dos níveis mínimos de serviço e as respectivas sanções, quando for o caso.

3.7. Tais informações servirão de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

3.8. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), preestabelecem parâmetros objetivos para mensurar o desempenho do serviço, levando-se em conta suas características e peculiaridades, estabelecendo prazos de atendimento para a efetiva resolução dos chamados de serviços abertos pelos usuários. A CONTRATADA deverá solucionar os chamados abertos pelos usuários de acordo com os prazos de atendimento previstos no Nível Mínimo de Serviço.

3.9. A qualquer tempo, a CONTRATANTE, em comum acordo com a CONTRATADA, poderá realizar inclusões e/ou alterações nos indicadores e no catálogo de serviços em virtude de necessidades justificáveis.

3.10. A tabela abaixo estabelece as classificações de criticidade dos chamados para o item 1 do Lote único, bem como seus respectivos tempos de atendimento:

Tabela XVI

Id	Criticidade	Descrição	Prazo para início do atendimento
1	CRÍTICA	Falha que impede a continuidade da prestação de serviços ao público interno, ou incidente que impossibilite o trabalho de vários usuários.	Em até 20 minutos
2	ALTA	Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços de TIC apresentam funcionalidades indisponíveis ou afetadas.	Em até 40 minutos
3	MÉDIA	Incidente que não configura falha em serviço de TIC, comprometendo a execução de uma determinada atividade, sem impedir que outras atividades continuem sendo realizadas pelo usuário.	Em até 60 minutos
4	BAIXA	Solicitação de melhorias ou solicitação de hardware para substituição, mas que não esteja impedindo a execução do trabalho do usuário.	Em até 2 horas

3.11. Os tempos aqui estabelecidos são em horas úteis, ou seja, são contabilizados dentro do horário de atendimento previsto no Termo de Referência.

3.12. Os tempos estabelecidos nos graus de criticidade acima são os utilizados no catálogo de serviços.

3.13. Os incidentes com classificação de criticidade 1 a 4 deverão ser analisados em reunião de avaliação de incidente e caso se verifique que não houve solução definitiva ou sejam recorrentes, deve-se estabelecer plano de ação com definição de prazos para correção definitiva da causa raiz do incidente.

3.14. O Índice de Nível de Serviço representa o desempenho dos serviços terceirizados de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos serviços desempenhados pela CONTRATADA.

3.15. Seu cálculo é baseado em um indicador de desempenho que pode apurar o desempenho dos serviços em duas dimensões (Efetividade, Prazo e Conformidade e Disponibilidade).

3.16. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados DESCONTOS e/ou MULTAS sobre o valor mensal do Contrato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

3.17. FORMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES

3.17.1. Periodicidade: Mensal

3.17.2. Mecanismos: Por intermédio da ferramenta de gerenciamento adotada pela NOVACAP.

3.17.3. Início de Vigência: Data da assinatura do contrato.

3.17.4. Início da Medição: Data de início da vigência do contrato.

3.18. Nível de serviço prestado pela CONTRATADA na resolução dos incidentes e requisições de serviços serão mensurados pelo prazo máximo de solução.

3.19. Pelo descumprimento do prazo de solução dos incidentes e requisições, a CONTRATADA sujeitar-se-á a desconto de pagamento a ser calculado sobre o valor total da fatura do período de apuração, sendo considerada a 1ª (primeira) hora do 1º (primeiro) dia do mês até a última hora do último dia do referido mês, conforme o nível de serviço atingido (percentual de chamados atendidos no prazo) em tal período, de acordo com a seguinte tabela:

Tabela XVII

Demandas executadas no prazo	Redutor /desconto
≥94%	0,00%
93%	0,5%
92%	1,0%
91%	1,5%
90%	2,0%
89%	2,5%
88%	3,0%
87%	3,5%
86%	4,0%
85%	4,5%
84%	5,0%

3.20. APLICABILIDADE

3.20.1. Os indicadores são aplicáveis a todas as atividades desempenhadas pelas Contratada.

3.20.2. O percentual de atendimento dos incidentes e requisições dentro do prazo máximo exigido determina o enquadramento na faixa de métrica;

3.21. DESCONTO

3.21.1. O resultado da forma de cálculo do índice de Nível de Serviço irá apontar o percentual atingido na aferição, que comparado a META a cumprir, poderá resultar em DESCONTO, conforme o quadro de percentuais sucessivos apontados. O DESCONTO será sobre o valor mensal total do Contrato.

3.22. MULTA

3.22.1. O resultado do cálculo constante deste ANEXO, poderá ensejar em aplicação de MULTA prevista em contrato.

3.23. DA CATEGORIZAÇÃO DA DAS DEMANDAS

3.23.1. As demandas serão categorizadas pela NOVACAP conforme sua criticidade, e seus prazos serão compatíveis conforme tabela abaixo:

Tabela XVIII

Criticidade da Demanda	Prazo Máximo (*)
Baixa	24h
Média	10h
Alta	8h
Crítica	3h

(*) Em horas úteis

3.23.2. As criticidades poderão ser utilizadas livremente pela NOVACAP para classificar as demandas conforme sua necessidade.

3.23.3. A CONTRATADA poderá solicitar a alteração do prazo vinculado a criticidade, considerando a complexidade da solução ou a dependências de terceiros para a resolução de uma demanda, apresentando justificativa coerente para tal que será avaliada pela NOVACAP, que poderá concordar ou não com a alteração, conforme seu entendimento e necessidade deverá ser realizada motivadamente.

3.23.4. A não concordância da NOVACAP em alterar a prioridade não alterará seu prazo de execução nem poderá ser justificativa para a recusa de novas demandas ou solicitação de prorrogação de prazo.

3.23.5. A existência de demandas pendentes de conclusão (dentro ou fora do prazo) não poderá ser justificativa para a recusa de novas demandas, solicitação de prorrogação de prazo ou alteração de prioridade por parte CONTRATADA.

3.23.6. Mediante avaliação de uma demanda, a CONTRATADA poderá solicitar a prorrogação do prazo de execução, apresentando justificativa coerente para tal que será avaliada pela NOVACAP, que poderá aceitar ou não a prorrogação, conforme seu entendimento e necessidade.

3.23.7. Atividades Contínuas: Entende-se por Atividade Contínua a atividade de caráter pré-definido, de execução periódica e que, por esse motivo, deve ser executada obrigatoriamente sem a necessidade de abertura de demanda/incidente.

3.23.8. A lista de atividades contínuas, suas descrições, periodicidades e criticidades, está definida no ANEXO III – Catálogo de Serviços.

3.23.9. Nos casos em que a NOVACAP considerar a atividade NÃO ACEITA, com a apresentação da justificativa, estes pontuarão negativamente no indicador correspondente.

3.24. INDICADORES – INCIDENTE

3.24.1. O Índice de Incidente representa o desempenho do tratamento de incidentes de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas dos incidentes de responsabilidade da CONTRATADA.

3.24.2. Pelo não cumprimento dos prazos de resolução dos incidentes de serviços contratados, atraso, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados DESCONTOS e/ou MULTAS sobre o valor mensal do Contrato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

3.24.3. A contagem do tempo de resolução de um incidente inicia-se a partir da abertura do incidente, na ferramenta de, aberto pelos usuários ou pelo registro da Central de Monitoração ou, ainda, pela abertura automática pelas ferramentas de monitoramento e encerra-se no horário de registro da conclusão na ferramenta de ITSM.

3.24.4. No cálculo desse indicador serão considerados todos os incidentes concluídos pelas equipes da CONTRATADA, e não serão considerados os incidentes concluídos por outros agentes solucionadores.

3.24.5. Para efeito deste contrato os incidentes serão classificados por prioridade (Crítica, Alta, Média ou Baixa) conforme regras estabelecidas pela NOVACAP, estando tal informação disponível no próprio registro do incidente na ferramenta de gestão de serviços.

3.24.6. Índice exigido: Os índices exigidos para prazo máximo na resolução dos incidentes constam da tabela abaixo, de acordo com a sua prioridade:

Tabela XIX

Prioridade	Prazo Máximo
Crítica	2h00
Alta	4h00
Média	6h00
Baixa	8h00

3.24.7. Cálculo (índice individualizado):

3.24.8. Incidentes fora do prazo máximo: *(somatório de todos os incidentes resolvidos após o prazo máximo de solução)*.

3.24.9. Ajustes na fatura:

3.24.10. Pela inadimplência do índice exigido o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajustes, de acordo com a tabela abaixo:

Incidentes fora do prazo máximo	Ajuste
Somatório dos incidentes fora do prazo	0,02%

3.24.11. Reincidência de falhas

3.24.12. Conceito: Serão contando os incidentes abertos sobre o mesmo item de configuração em até quarenta e oito horas da resolução do último incidente sobre o item.

3.24.13. Propósito: Garantir efetividade da resolução de incidentes e reduzir ocorrências de indisponibilidade dos serviços.

3.24.14. Cálculo: *(somatória dos incidentes reabertos em até quarenta e oito horas da resolução do último incidente com o mesmo item de configuração relacionado)*.

Incidentes fora do prazo máximo	Ajuste
Somatório dos incidentes fora do prazo	0,04%

3.25. INDICADORES – INCIDENTE

3.25.1. INTRODUÇÃO

3.25.2. Os índices de requisições / ordens de serviço representam o desempenho dos serviços terceirizados de TI com base em indicadores que tem por finalidade gerar informações objetivas das requisições / ordens de serviço atendidas pela CONTRATADA.

3.25.3. Neste anexo o termo requisições de serviços pode ser lido como ordens de serviço, devido a adaptação na ferramenta de ITSM.

3.25.4. Pelo não cumprimento dos níveis de serviços contratados, atraso de prestação de serviços, inexecução, por culpa imputada à CONTRATADA, ou pela execução de forma incorreta, serão aplicados DESCONTOS e/ou MULTAS sobre o valor mensal do Contrato, sem prejuízo de outras cominações cabíveis.

3.26. INDICADORES DE DESEMPENHO

3.26.1. FORMA DE MEDIÇÃO DOS INDICADORES

3.26.2. Tempo médio de resolução de requisições de serviços

3.26.3. Conceito: A contagem do tempo de resolução de uma requisição de serviço inicia-se a partir do horário que o chamado sensibilizar o provedor principal, da ferramenta de ITSM, aberto pelos usuários ou pelo registro da Central de Monitoração ou, ainda, pela abertura automática pelas ferramentas de monitoramento e encerra-se no horário de registro da conclusão na ferramenta de ITSM pelas equipes.

3.26.4. Poderão ser contabilizados os tempos de requisições, cujas pelo fluxo passem pelos provedores da CONTRATADA, pelo tempo em que permanecerem nesses provedores, mesmo que concluídas em provedores de outros terceiros ou da própria NOVACAP.

3.26.5. Para efeito deste contrato as requisições de serviços serão classificadas por prioridade (Crítica, Alta, Média ou Baixa) com base na relação entre urgência e impacto, estando tal informação disponível no próprio registro da requisição de serviço na ferramenta de ITSM ou de acordo com as definições constantes do Catálogo de Serviços.

3.26.6. Serão considerados para contagem dos indicadores deste tópico as requisições de serviços da CONTRATADA, aquelas assim configuradas pela categorização dos chamados na ferramenta de ITSM e cuja solução dependa das equipes, e na definição a NOVACAP estabeleça que esta será de atendimento da CONTRATADA.

3.26.7. Propósito: Possibilitar a gestão do nível de serviço na resolução das requisições de serviços, dando foco nas necessidades do Negócio da NOVACAP.

3.26.8. Índice exigido: Os índices exigidos para tempo médio e prazo máximo na resolução de requisição de serviços constam da tabela abaixo, de acordo com a sua prioridade:

Tabela XX

Prioridade	Tempo Médio	Prazo Máximo
Crítica	2h00	3h00
Alta	5h00	8h00
Média	8h00	10h00
Baixa	20h00	24h00

3.26.9. Cálculos (índices individualizados por tipo de prioridade):

3.26.10. Tempo médio: *(soma dos tempos de resolução das requisições de serviço) / (quantidade total das requisições de serviços)*.

3.26.11. Excedente do Prazo máximo: *(soma do tempo excedente das requisições de serviço e concluídas após o prazo máximo de solução)*.

3.26.12. Ajustes na fatura:

3.26.13. Pela inadimplência do índice exigido para o tempo médio de resolução o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajustes, conforme o nível de serviço alcançado, de acordo com as seguintes tabelas de prioridades:

Tabela XXI

	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
Prioridade Crítica	x ≤ 02h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 03h00	0,0002%
	02h < x ≤ 02h05	0,10%		
	02h05 < x ≤ 02h10	0,25%		
	02h10 < x ≤ 02h15	0,40%		
	02h15 < x ≤ 02h20	0,60%		
	02h20 < x ≤ 02h25	0,85%		
	x > 02h25	1,15%		
Prioridade Alta	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
	x ≤ 05h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 08h00	0,0002%
	05h00 < x ≤ 05h05	0,10%		
	05h05 < x ≤ 05h10	0,25%		
	05h10 < x ≤ 05h15	0,40%		
	05h15 < x ≤ 05h20	0,60%		
	05h20 < x ≤ 05h25	0,85%		
	x > 08h25	1,15%		
Prioridade Média	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
	x ≤ 08h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 10h00	0,0001%
	08h00 < x ≤ 08h05	0,05%		
	08h05 < x ≤ 08h10	0,10%		
	08h10 < x ≤ 08h15	0,15%		
	08h15 < x ≤ 08h20	0,25%		
	08h20 < x ≤ 08h25	0,40%		
	x > 08h25	0,65%		
Prioridade Baixa	Tempo Médio	Ajuste	Prazo Máximo	Ajuste
	x ≤ 20h00	0,00%	Somatório das horas excedentes ao Prazo Máximo de 24h00	0,0001%
	20h00 < x ≤ 20h10	0,05%		
	20h10 < x ≤ 20h20	0,10%		
	20h20 < x ≤ 20h30	0,15%		
	20h30 < x ≤ 20h40	0,25%		
	20h40 < x ≤ 20h50	0,40%		
	x > 20h50	0,60%		

3.26.14. Pela inadimplência do prazo máximo, o valor do faturamento mensal correspondente ao período de apuração sofrerá ajuste de 0,0002% sobre o montante de horas excedentes das requisições de serviços de prioridade Crítica e Alta e de 0,0001% sobre o montante de horas excedentes dos de prioridade Média e Baixa, por hora útil e/ou fração que exceder o prazo máximo.

4. Ferramenta ITSM de Gerenciamento de Serviços

4.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter uma ferramenta de gerenciamento integrado de serviços aderente a biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, conforme especificado nesse ANEXO.

4.2. Esta ferramenta é de propriedade da CONTRATADA, devendo a mesma, ao final do Contrato, repassar a CONTRATANTE toda a base de dados gerada durante o período contratual.

4.3. Atualmente, a NOVACAP utiliza a solução Axios assyst ITSM versão 11.2 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000.

4.4. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à NOVACAP, no prazo máximo de 15 (quinze) dias a partir da assinatura do contrato.

4.5. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todos os processos listados deverão estar devidamente funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

4.6. O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo.

4.7. A CONTRATADA deverá entregar documentação do fabricante do software que comprovem o atendimento aos requisitos descritos neste item.

4.8. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, podendo ser software livre seguindo pelo menos os seguintes processos:

4.9. Gerenciamento de Incidente

- 4.10. Gerenciamento de Requisição
- 4.11. Gerenciamento de Problema;
- 4.12. Gerenciamento de Mudança;
- 4.13. Gerenciamento de Ativos;
- 4.14. Gerenciamento de Conhecimento;
- 4.15. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.
- 4.16. A solução a ser implantada deverá permitir a automatização dos processos de extração de indicadores e integração com ferramentas de monitoração.
- 4.17. A CONTRATADA no momento da habilitação deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente da NOVACAP para validação.
- 4.18. São requisitos mínimos da ferramenta de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA:
- 4.19. Possuir capacidade de priorizar chamados com base em nível NMS;
- 4.20. Os requisitos deverão ser comprovados através de manual ou documentos oficiais do fabricante, URL oficial da contratada e afins;
- 4.21. Ter capacidade de atuar como ferramenta de ITSM. A ferramenta deverá disponibilizar suas funcionalidades em totalidade por meio de navegador web, pelo menos por meio do Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge ou disponível no mercado;
- 4.22. Possuir ajuda online com informações relacionadas ao contexto;
- 4.23. Estar licenciada de forma transparente para a NOVACAP, não apresentando limitação quando usada de forma concorrente pelos usuários da Corporação. Deverá estar na última versão (versão atualizada). A solução deverá atender todos os requisitos descritos neste documento:
- 4.24. Deverá ser licenciada para, no mínimo, 100 atendentes, sendo pelo menos 50 acessos simultâneos/concorrentes.
- 4.25. Deverá ser licenciada para no mínimo 1600 usuários clientes.
- 4.26. Manter a configuração após aplicação de atualizações ou upgrades;
- 4.27. A interface deverá estar no idioma português do Brasil, aceitando-se a interface para configuração, parametrização e administração, operada pelos Administradores da Solução, seja em inglês;
- 4.28. A ferramenta deverá contemplar, no mínimo:
- 4.29. Gerenciamento de Incidente;
- 4.30. Gerenciamento de Requisição
- 4.31. Gerenciamento de Problema;
- 4.32. Gerenciamento de Mudança;
- 4.33. Gerenciamento de Ativos;
- 4.34. Gerenciamento de Conhecimento;
- 4.35. Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- 4.36. Caso algum requisito solicitado demande outros processos ou funções da ITIL, a ferramenta deverá dispor. Todos os processos deverão ser disponibilizados por solução do mesmo fabricante;
- 4.37. Ser disponibilizada no modelo de SaaS (Software as a service);
- 4.38. Possuir editor de processos (workflow) e fluxos de trabalho, permitindo configuração e parametrização de forma que sejam adequados às necessidades e regras de negócio da NOVACAP;
- 4.39. Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por: Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA e por meio de e-mail;
- 4.40. Possuir capacidade de criar, escalar, executar e monitorar os tickets;
- 4.41. Permitir que um técnico possa atender de forma concomitante mais de um usuário;
- 4.42. Garantir que as ações executadas remotamente pelos atendentes, nas estações dos usuários, sejam armazenadas na ferramenta, em log, permitindo trilha das ações, para pesquisa caso necessário;
- 4.43. Permitir que o ticket apresente, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, data e hora de sua abertura, início e término do atendimento, identificação do solicitante, descrição do atendimento, serviço afetado, e item de configuração;
- 4.44. Permitir que o usuário realize a reabertura do chamado;
- 4.45. Permitir, após registro da solicitação, consultar status e histórico do atendimento;
- 4.46. Possuir capacidade de armazenar e-mail relevante a incidentes, requisições, problemas e mudanças;
- 4.47. Possuir capacidade de definir prioridade da solicitação;
- 4.48. Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado, por decurso de tempo, quando o status for "resolvido". (Exemplo: Após 48 horas sem interação com o usuário, o chamado será fechado automaticamente);
- 4.49. Permitir avaliação dos atendimentos pelos usuários;
- 4.50. Possuir capacidade de classificar, atribuir e encaminhar automaticamente os chamados;
- 4.51. Capacidade de gerenciar incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do incidente;
- 4.52. Possuir capacidade de distinguir incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva;
- 4.53. Permitir o cadastro de acordos de Níveis Mínimos de Serviços;
- 4.54. Possibilitar a criação de alertas para NMES's, de acordo com regras pré-estabelecidas;
- 4.55. Possibilitar o envio de alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do NMS de uma solicitação se aproximar de valores limites pré-definidos;
- 4.56. Permitir que chamados destinados a fornecedores externos sejam acompanhados, possibilitando monitorar os NMS's estipulados para cada tipo de solicitação e fornecedor;

- 4.57. Possuir mecanismos de sugestão de classificação para as solicitações de serviços, incidentes e problemas;
- 4.58. Possuir solução de interação remota, por meio de troca de mensagens (chat) entre técnicos e usuários, via web, reduzindo interação via telefone, e-mail e visitas;
- 4.59. Dispor de mecanismo que armazene a troca de mensagens, realizadas no chat, junto ao ticket;
- 4.60. Possuir capacidade de elaboração, no mínimo dos seguintes relatórios:
- 4.61. Incidentes não resolvidos;
- 4.62. Quantidade de chamados por atendente;
- 4.63. Tempo de resolução dos incidentes;
- 4.64. Volume de atendimentos realizados;
- 4.65. Chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade;
- 4.66. Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento;
- 4.67. Quantidades de chamados abertos por usuários;
- 4.68. Quantidade de chamados abertos e encerrados por fornecedor externo; e
- 4.69. Quantidade de chamados por Níveis de prioridade.
- 4.70. Fornecer, pelo menos, os seguintes índices de desempenho:
- 4.71. Quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário;
- 4.72. Incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento;
- 4.73. Incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento;
- 4.74. Incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento;
- 4.75. Reabertura de incidentes; e chamados resolvidos através do autosserviço.
- 4.76. Possuir capacidade de criar um chamado a partir de um e-mail recebido;
- 4.77. Permitir a definição de políticas de manutenção para itens de configuração;
- 4.78. Realizar de forma nativa ou ainda, fornecer ferramenta para o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores, como: processador, memória, disco, sistema operacional etc. A integração ficará a cargo da CONTRATADA;
- 4.79. Possuir capacidade de configurar fluxo de conversação;
- 4.80. Disponibilizar um portal de serviço que permita ao usuário acessar suas solicitações, FAQ (Frequently Asked Questions), catálogo de serviços e artigos;
- 4.81. Permitir que os usuários realizem rastreamento de seus tickets;
- 4.82. Fornecer as seguintes informações:
- 4.83. Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web, telefone etc.) e;
- 4.84. Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.
- 4.85. Permitir que o usuário solicite um serviço do catálogo utilizando uma busca ou navegando diretamente no catálogo;
- 4.86. Permitir que o catálogo seja apresentado de acordo com a classificação do usuário (Por exemplo, Diretor, Chefe etc.);
- 4.87. Possuir capacidade de destacar as solicitações mais registradas, bem como sugerir classificação para as requisições de serviços, incidentes e problemas;
- 4.88. Possuir capacidade de criação de formulários distintos para solicitações de serviços específicos, permitindo que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado;
- 4.89. Permitir definir quais campos de um formulário precisam necessariamente ser preenchidos;
- 4.90. Disponibilizar o catálogo de serviços disponíveis através de browsers e dispositivos móveis;
- 4.91. Permitir que os usuários registrem comentários em relação aos serviços utilizados do catálogo de serviços;
- 4.92. Disponibilizar para o atendente a visualização de dados disponíveis para apoio na resolução célere e eficaz dos chamados. Sugerindo artigos associados à solicitação do usuário;
- 4.93. Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados, dentre outras coisas, erros conhecidos e soluções para os problemas;
- 4.94. Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 4.95. Permitir o cadastro de palavras similares para pesquisa. Exemplo: "computador" = "máquina", "HD" = "Disco rígido", etc.;
- 4.96. Permitir a identificação do usuário ou atendente no documento contido na base de conhecimento, permitindo que futuras alterações sejam notificadas;
- 4.97. Possuir capacidade de inserção de links da web, imagens e vídeos em artigos da base de conhecimento;
- 4.98. Possuir capacidade de gerenciar o ciclo de vida dos artigos da base de conhecimento. Como: envio, edição, aprovação, publicação, monitoramento de uso etc.;
- 4.99. Prover no mínimo as seguintes informações:
- 4.100. Volume de atualizações da base de conhecimento;
- 4.101. Quantidade de acessos às informações da base de conhecimento;
- 4.102. Ranking de acessos por tipo de informação; e
- 4.103. Possuir capacidade de criar e gerenciar as requisições de mudanças, inclusive o rastreamento e monitoração do seu ciclo de vida;
- 4.104. Possuir capacidade de criar processos de aprovação de mudanças;
- 4.105. Possuir capacidade de incluir calendário de mudanças e seus agendamentos;
- 4.106. Permitir, no contexto de gerenciamento de mudanças, criação de conjunto de tarefas predecessoras;
- 4.107. Possuir capacidade de realizar a análise de impacto nos itens de configuração relacionados na mudança;
- 4.108. Comunicar informações relativas às mudanças e programações destas para a Central de Serviços;

- 4.109. Permitir fechamento automático de incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada de forma bem-sucedida;
- 4.110. Possuir capacidade de criar regras de negócio relacionadas a determinados incidentes. Permitindo criação de campo(s) obrigatório(s) para que o atendimento do chamado ocorra de forma alinhada ao negócio;
- 4.111. Suportar escalonamento de chamados, com base em alteração de status de incidentes;
- 4.112. Possuir capacidade de criar um problema com base em um incidente e vincular os incidentes relacionados ao problema;
- 4.113. Possuir capacidade de pesquisar e sugerir artigo da base de conhecimento, correspondente ao incidente que está sendo registrado, sem necessidade de sair da tela de registro;
- 4.114. Possuir capacidade de personalização do formulário padrão de registro de solicitações;
- 4.115. Permitir modificação e personalização da interface do usuário, sem a necessidade de alteração do esquema do banco de dados;
- 4.116. Possuir capacidade de encerrar os incidentes relacionados ao problema, após seu encerramento;
- 4.117. Possuir capacidade de identificar e notificar pro ativamente os usuários afetados por um problema aberto;
- 4.118. Possuir capacidade de verificar em uma única tela todas as ações realizadas em relação a um determinado problema;
- 4.119. Permitir notificação, automática, dos interessados nas elevações de prioridade;
- 4.120. Possuir capacidade de monitorar e gerar relatórios de atendimento referente aos NMS's, inclusive taxa de conformidade;
- 4.121. Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
- 4.122. Suportar que os relatórios agendados sejam gerados minimamente nos formatos: PDF e .xls;

ANEXO V – Matriz de Alocação de Riscos

1. INTRODUÇÃO

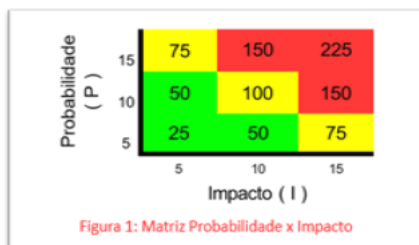
- 1.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.
- 1.2. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.
- 1.3. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impactos caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.
- 1.4. Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:
 - a. Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
 - b. Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo, com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante, deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
 - c. Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e proceder também com a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.
- 1.5. Parâmetros escalares foram utilizados para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de risco, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

Tabela I: Escala de classificação de probabilidade e impacto

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

- 1.6. A tabela a seguir apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

Figura I: Matriz de Probabilidade x Impacto



2. DIRETRIZES PARA O TRATAMENTO DOS RISCOS

- 2.1. A avaliação dos riscos deve ser conduzida utilizando a matriz de probabilidade e impacto, onde o produto da probabilidade pelo impacto de cada risco determina sua classificação em uma das regiões da matriz:

- **Região Verde:** Indicativo de baixo risco. Riscos nesta categoria podem ser aceitos ou tratados com medidas preventivas leves, conforme necessário.
- **Região Amarela:** Indicativo de risco médio. Riscos nesta categoria requerem a implementação de medidas preventivas obrigatórias, a fim de mitigar potenciais impactos.
- **Região Vermelha:** Indicativo de alto risco. Riscos classificados como altos exigem a adoção imediata de medidas preventivas rigorosas, com o objetivo de minimizar a probabilidade de ocorrência e mitigar os impactos negativos.

2.2. Esse alinhamento deve ser documentado e monitorado através do Mapa de Gerenciamento de Riscos, garantindo que todas as ações estejam em conformidade com as diretrizes estabelecidas e sejam devidamente registradas para controle e análise contínua.

2.3. Referência: Art. 38 IN SGD/ME nº 94, de 2022.

3. IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

3.1. A tabela a seguir apresenta riscos comuns ao processo licitatório, bem como a gestão contratual, podendo ser atualizada durante o processo de planejamento, seleção do fornecedor e gestão contratual.

Tabela II

Id	Risco	Relacionado ao(à): 1	P ²	I ³	Nível de Risco (P x I) ⁴
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	Planejamento da Contratação	5	10	50
R02	Atraso no processo administrativo de contratação.	Planejamento da Contratação	10	10	100
R03	Falta de atendimento ao Parecer Jurídico	Planejamento da Contratação	5	15	75
R04	Não atender a necessidade, economicidade e oportunidade da contratação	Planejamento da Contratação	5	15	75
R05	Inexistência de análise de riscos	Planejamento da Contratação	5	10	50
R06	Indisponibilidade orçamentária	Planejamento da Contratação	10	15	50
R07	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	Seleção do Fornecedor	15	10	150
R08	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	Seleção do Fornecedor	5	15	75
R09	Indisponibilidade dos serviços por falha técnica.	Gestão Contratual	10	15	150
R10	Ausência de ferramentas para monitoramento dos serviços contratados.	Gestão Contratual	5	15	75
R11	Falta de pessoal capacitado para fiscalização e gestão do contrato	Gestão Contratual	10	15	150
R11	Responsabilização ineficaz da contratada em caso de descumprimento contratual	Gestão Contratual	10	15	150
R13	Níveis de serviços ineficientes para garantir a qualidade dos serviços.	Gestão Contratual	5	15	75
R14	Atraso no processo administrativo da aditivação ou renovação contratual	Gestão Contratual	5	15	75
R15	Profissionais alocados para execução do contrato com baixa qualificação técnica	Gestão Contratual	10	15	150

1. A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.

2. Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.19).

3. Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009, item 2.18).

4. Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 94, de 2022, art. 2º, inciso XIII).

4. AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

4.1. Para o tratamento de riscos, as seguintes opções serão selecionadas: evitar, reduzir, mitigar, transferir, compartilhar, aceitar ou tolerar o risco. Sendo assim, segue os conceitos envolvidos na análise:

- **Evitar:** Evitar o risco envolve a decisão de não prosseguir com uma ação que possa expor a contratação a riscos significativos. Isso pode significar alterar os requisitos do serviço ou até cancelar o processo de contratação se o risco for considerado inaceitável.
- **Reduzir:** Reduzir o risco implica em tomar medidas para diminuir a probabilidade de ocorrência ou o impacto de riscos associados à contratação. Isso pode incluir a realização de análises rigorosas de fornecedores ou a especificação clara de requisitos no contrato.
- **Mitigar:** Mitigar o risco envolve ações que minimizam os impactos negativos caso o risco se materialize durante a contratação ou execução do serviço de TI. A mitigação foca na redução das consequências de um risco já conhecido.
- **Transferir:** A transferência de risco envolve passar a responsabilidade financeira ou operacional do risco para outra parte, como o fornecedor ou uma seguradora. Essa estratégia é comum em contratos onde o risco de execução é alto.
- **Compartilhar:** Compartilhar o risco implica em dividir a responsabilidade por riscos específicos com o fornecedor ou outras partes envolvidas. Isso é comum em contratos colaborativos ou parcerias estratégicas.
- **Aceitar ou Tolerar:** Aceitar ou tolerar o risco envolve a decisão de não tomar nenhuma ação adicional para mitigar, evitar ou transferir o risco. Essa opção é escolhida quando o risco é considerado aceitável ou os custos de mitigação são altos em relação ao impacto potencial.

4.2. A seguir são apresentados os riscos identificados no processo de contratação (planejamento, seleção de fornecedores e gestão do contrato), ou qualquer outro risco relevante relacionado à contratação de serviços:

Risco 01	Risco:	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso na contratação.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares, verificando e aplicando as melhores práticas de contratações públicas.	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação para revisão e ajustes de necessidades voltada a mudança ou ajuste de escopo.	PRES/NTI

Risco 02	Risco:	Atraso no processo administrativo de contratação.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso na contratação, impacto em relação a finalização do contrato atual, conclusão em tempo de processo licitatório antes de finalização do contrato.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Observar as boas práticas de contratação da NOVACAP e orientações de órgãos de controle na elaboração dos artefatos;	Equipe Contratação
	2	Entrega do projeto de forma tempestiva de forma que o setor de licitações e contratos possa realizar suas análises e ajustar procedimentos.	Equipe Contratação
	3	Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade.	Equipe Contratação NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram as necessidades de ajustes a área demandante.	PRES/NTI
	2	Mitigação e eliminação das causas que obstruem o processo licitatório.	PRES/NTI Equipe Contratação

Risco 03	Risco:	Falta de atendimento ao Parecer Jurídico	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Impossibilidade de continuidade do processo de contratação da solução; possibilidade de nulidade do processo.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Adotar modelos de artefatos elaborados por órgãos controladores.	Equipe Contratação
	2	Acatar as observações jurídicas apontadas durante todas as fases da execução contratual.	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Instruir nova contratação quando houver irregularidades ou vícios no processo contratação.	PRES/NTI

Risco 04	Risco:	Não atender a necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Dispêndio de recurso público; apuração de responsabilidades por parte de órgão de controle; prejuízo ao erário, devido ao elevado preço da solução a ser contratada.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável

	1	Verificar se a solução a ser contratada é necessária nos moldes em que se encontra.	Equipe Contratação
	2	Fazer uma pesquisa de preço para verificar se a contratação de uma nova infraestrutura de datacenter é mais viável do que a manutenção da infraestrutura atual	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Instruir novo processo de contratação.	PRES/NTI

Risco 05	Risco:	Inexistência de análise de riscos.	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	10	
	Dano 1:	Impossibilidade de continuidade da contratação; falta e conformidade com a Política de Gestão de Riscos da NOVACAP, conforme orientação da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016 e Art. 38 da IN SGD/ME nº 1, de 2019.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realizar frequentemente um checklist dos itens obrigatório na IN SGD/ME nº 94 de 2022 e IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Elaborar um mapa riscos.	Equipe Contratação

Risco 06	Risco:	Indisponibilidade orçamentária	
	Probabilidade:	10	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Atraso no processo de contratação da solução contratada; paralisação ou dos serviços; prejuízos para a administração Pública.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Observar a pesquisa de preços da IN SGD 1070, atualizar valores, considerando a temporalidade da IN SGD 1070, com pesquisas salariais de mercado e junto a fornecedores, considerando as especificações técnicas de perfis ou do serviço requeridas.	Equipe Contratação
	2	Ajustar com a área de orçamento e finanças a disponibilidade orçamentária para a contratação.	PRES/NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar nova pesquisa de preço.	Equipe Contratação
	2	Atualizar disponibilidade orçamentaria e processo de contratação.	PRES/NTI

Risco 07	Risco:	Atraso ou suspensão no processo licitatório em face de impugnações.	
	Probabilidade:	Alta	
	Impacto:	Alta	
	Dano 1:	Atraso no processo de contratação podendo ocasionar a descontinuidade dos serviços.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Verificação do teor de impugnações e recursos em contrações similares.	PRES/NTI Equipe Contratação
	2	Atuar em conjunto com o setor de licitações e jurídico para viabilizar as respostas com a agilidade necessária.	PRES/NTI Equipe Contratação

	3	Exercitar possíveis questionamentos e impugnações para saná-los ainda na fase de planejamento da contratação. Verificar acórdão e pareceres dos órgãos de controle em relação ao objeto da contratação.	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação, Jurídico e Licitações na resposta aos questionamentos e impugnações.	PRES/NTI
	2	Suspensão do processo e ajustes pontuais com republicação.	PRES/NTI Equipe Contratação

Risco 08	Risco:	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alta	
	Dano 1:	Atraso na contratação com possibilidade de suspensão dos serviços contratados ocasionando transtornos e prejuízos a NOVACAP.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Verificação se os valores de referência são os praticados no mercado, considerando os requisitos particulares da contratação.	Equipe Contratação
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Suspensão do certame e ajuste das estimativas com posterior republicação.	PRES/NTI Equipe Contratação

Risco 09	Risco:	Indisponibilidade dos serviços por falha técnica.	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alta	
	Dano 1:	Sobrecarga dos serviços acarretando a insatisfação e prejuízos aos usuários de sistemas, aos servidores e atendimento aos usuários que necessitam utilizar os serviços da NOVACAP.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Acionar a empresa contratada em relação ao ocorrido.	PRES/NTI Empresa Contratada
	2	Verificar alternativas para que esse incidente não ocorra mais, realizando automações ou ajustes em seu time de prestação de serviços.	PRES/NTI Empresa Contratada
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicar plano e/ou política de gestão de incidentes.	PRES/NTI Empresa Contratada

Risco 10	Risco:	Ausência de ferramentas para monitoramento dos serviços contratados.	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	

	Dano 1:	Falta de conhecimento preventivo de degradação de itens de configuração ou serviços.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Exigir solução de monitoramento dos serviços contratados conforme Termo de Referência.	PRES/NTI Empresa Contratada
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Penalização da empresa	PRES/NTI

Risco 11	Risco:	Falta de pessoal capacitado para realizar a gestão do contrato.	
	Probabilidade:	10	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Fiscalização ineficiente; fiscalização ineficaz; queda nos níveis de serviço ou falta de gestão; paralisação ou interrupção do serviço e prejuízos para a administração Pública;	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Instituir como fiscais e gestores do contrato os integrantes da equipe de planejamento da contratação.	PRES/NTI
	2	Realizar capacitação dos servidores. Elaborar processo de fiscalização do contrato.	PRES/NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Redefinição de carga de contratos para fiscalização	PRES/NTI
	2	Requisitar novos profissionais para atuação na área de Tecnologia.	PRES/NTI

Risco 12	Risco:	Responsabilização ineficaz da contratada em caso de descumprimento contratual	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Atraso na entrega das soluções estipuladas nos termos contratuais; falta de atendimento aos prazos previstos; falta de atendimento aos critérios mínimos de aceite previstos nos termos contratuais; inexecução contratual.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Desenhar processo de fiscalização contratual para a contratação em questão	PRES/NTI
	2	Encaminhar comunicados para a contratada formalizando os descumprimentos dos termos contratuais	PRES/NTI Empresa Contratada
	3	Aplicar as penalidades previstas no contrato na medida das infrações cometidas durante a execução do contrato;	PRES/NTI
	4	Verificar se as condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato são mantidas.	PRES/NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar a fiscalização em conformidade com o contrato, com chamamento do gestor do	PRES/NTI

		contrato, pela empresa contratada, para ajuste de conduta e execução contratual.	Empresa Contratada
2		Buscar apoio junto ao setor de contratos e jurídico para estruturação de estratégia de atuação junto a empresa contratada.	PRES/NTI
3		Abrir novo processo de contratação	PRES/NTI

Risco 13	Risco:	Níveis de serviços ineficientes para a garantir a qualidade dos serviços.	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	falta de atendimento aos prazos previstos; não atendimento da expectativa da prestação de serviços, atraso nos atendimentos ineficiência da solução contratada...	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Previsão de multas.	PRES/NTI
	2	Previsibilidade de negociação de novos NMS para fazer frente as condições reais do contrato	PRES/NTI
	3	Prever a possibilidade de aditivo ou equilíbrio econômico-financeiro considerando futuras mudanças significativas do cenário da prestação dos serviços.	PRES/NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Analisar a situação e avalia a necessidade de aditivo contratual, considerando mudanças significativas do cenário da prestação dos serviços.	PRES/NTI
	2	Reajustar os NSMs as condições reais da prestação dos serviços	PRES/NTI
	3	Abrir novo processo de contratação	PRES/NTI

Risco 14	Risco:	Atraso no processo administrativo da aditivação ou renovação contratual	
	Probabilidade:	5	
	Impacto:	15	
	Dano 1:	Descontinuidade contratual; paralização dos serviços objeto da contratação, prejuízos aos usuários em atendimento e sustentação da infraestrutura da Empresa.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realizar processo administrativo com tempo prévio suficiente	PRES/NTI
	2	Fazer revisões dos artefatos iniciais do processo de contratação.	PRES/NTI
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar contratação emergencial	PRES/NTI PRES/NLC Diretoria Jurídica Diretoria de Suporte
	2	Caso a contratação ainda seja de interesse da administração, realizar reconhecimento de dívida.	PRES/NTI Diretoria de Suporte

Risco 15	Risco:		Profissionais alocados para execução do contrato com baixa qualificação técnica
	Probabilidade:		10
	Impacto:		15
	Dano 1:		Baixa qualidade da entrega dos serviços impactando os usuários e dano ao erário.
	Tratamento:		Mitigar.
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Prevê profissionais com qualificação adequada	PRES/NTI Empresa Contratada
	2	Exercer a fiscalização continua, criar processo de fiscalização e verificação das condições de qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, que seja presencial ou remota.	PRES/NTI Empresa Contratada
	3	Ajustar novos perfis, considerando mudanças tecnológicas	PRES/NTI Empresa Contratada
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação de glosas.	PRES/NTI

ANEXO VI – Prova de Conceito Ferramenta Monitoração

1. A realização da PoC é crucial para assegurar que a solução proposta atende aos requisitos técnicos e funcionais especificados, proporcionando evidências concretas de sua eficácia e adequação ao ambiente da CONTRATANTE. Além disso, a PoC permite a avaliação prática da integração da Gerenciamento do Comportamentos dos Usuários e Sistemas, utilizando Inteligência Artificial – IA com as infraestruturas e sistemas existentes, garantindo a compatibilidade e a interoperabilidade necessárias.

2. A empresa deverá iniciar sua apresentação em 24 horas após a convocação da área demandante e terá no máximo 24 horas para concluí-la, nas dependências da Contratante.

3. A Prova de Conceito (PoC) para a implementação da solução de Gerenciamento do Comportamentos dos Usuários e Sistemas utilizando Inteligência Artificial – IA será realizada em 03 (três) passos principais, visando assegurar a conformidade com os requisitos técnicos e funcionais especificados no termo de referência

3.1. Passo1:

I - Neste passo, a arrematante deverá demonstrar a capacidade técnica da solução proposta, conforme detalhado no roteiro de PoC. A demonstração incluirá, mas não se limitará a funcionalidades como:

- Automação de serviços incidentes e demandas rotineiras.
- Utilização de componentes de IA para operações de TI, gerenciamento de performance e painéis de dados.
- Suporte a um número mínimo de usuários finais e administradores, com acesso e suporte analítico.
- Implantação em ambiente de nuvem com suporte à escalabilidade e redundância. Funcionalidades de descoberta de itens de configuração, gerenciamento de eventos, inteligência operacional, orquestração e sincronização de tarefas, mapeamento de serviços de negócio, observabilidade e relatórios de data analytics.

Tabela I

Item	Descrição	Atende SIM/NÃO
A Prova de Conceito (PoC) será considerada aprovada na etapa do Passo 01 se a solução demonstrar com sucesso, no mínimo, 95% dos itens especificados no termo de referência, atendendo a todos os requisitos técnicos e funcionais estabelecidos.		
1	Demonstrar a automação de serviços incidentes e demandas rotineiras de serviços de TI utilizando componentes de Inteligência Artificial.	

Item	Descrição	Atende SIM/NÃO
2	Demonstrar que a solução utiliza componentes de Inteligência Artificial para Operação de Serviços de Tecnologia, gerenciamento de performance de aplicações e serviços.	
3	Declarar e garantir que a solução possui suporte a acesso de 200 usuários finais e 20 profissionais resolvidores/administradores com licenças não nominais.	
4	Declarar e garantir que a solução possui suporte a acesso de, no mínimo, 10 usuários com privilégios de extração de dados analíticos.	
5	A solução deverá suportar a implantação em ambiente de nuvem privada interna e em cloud pública com suporte a escalabilidade.	
6	Permitir a descoberta de itens de configuração com suporte a escaneamento multiprotocolo e opção "agentless", ou seja, sem agente instalado nos ativos.	
7	Deverá correlacionar eventos coletados de diferentes fontes utilizando motor de "machine learning".	
8	Deverá categorizar eventos conforme severidade e importância dos itens de configuração.	
9	Deverá permitir a criação de identificador único para cada correlação de eventos.	
10	Implementar filtros de busca e categorização de eventos por severidade.	
11	Deverá permitir a análise de causa raiz dos eventos coletados.	
12	Prover funcionalidades de "machine learning" para desenvolver inteligência operacional.	
13	Deverá implementar deduplicação de eventos coletados e agrupamento para apoio no entendimento dos cenários de possíveis problemas.	
14	Realizar o agrupamento automático de alertas relacionados para facilitar o gerenciamento.	
15	Permitir a identificação automática de padrões de eventos e atribuição automática de "thresholds".	

3.2. Passo 2: Cenário de Caso de Uso: Autorecuperação de Portal Web na CONTRATANTE

I - Objetivo:

- a) Demonstrar a implementação e benefícios da Solução para o ambiente da CONTRATANTE, com foco na autorecuperação de um portal web, incluindo abertura de incidente, resolução autônoma e notificação por canal de mensageria.
- b) Cenário:
- c) A CONTRATANTE enfrenta desafios na manutenção da disponibilidade e desempenho do portal web, resultando em possíveis interrupções e insatisfação dos usuários. Com a implementação da Solução de IA, o objetivo é automatizar a detecção e recuperação de falhas no portal web, garantindo alta disponibilidade e comunicação eficiente sobre o status dos incidentes.
- d) Personagens:
 - Gerente de TI
 - Administrador de Sistemas
 - Usuário Final

II - Fluxo Principal:

- a) Detecção e Abertura de Incidente:
 - A Solução monitora continuamente o portal web da CONTRATANTE inclusive com análise de performance.
 - Ao detectar uma falha ou desempenho abaixo do esperado, a Solução deverá abrir automaticamente um incidente, registrando todos os detalhes relevantes.
- b) Diagnóstico e Resolução Autônoma:
 - A Solução deverá realizar a descoberta dos itens de configuração e recursos relacionados ao portal web utilizando escaneamento multiprotocolo e, opcionalmente, sem uso de agentes (agentless).
 - Utilizando inteligência operacional, a Solução deverá diagnosticar a causa raiz do problema, utilizando dados históricos e padrões identificados.
 - A Solução deverá executar ações corretivas automaticamente para resolver o problema identificado, como reiniciar serviços, aplicar correções ou reconfigurar parâmetros.
- c) Notificação por Canal de Mensageria:
 - Após a resolução do incidente, a Solução deverá enviar notificação aos stakeholders relevantes, incluindo o gerente de TI e o administrador de sistemas, por meio de um canal de mensageria (E-mail, Slack, WhatsApp ou Microsoft Teams).
 - A notificação deverá incluir detalhes do incidente, ações tomadas e status atual do portal web.
- d) Monitoramento e Feedback:
 - O gerente de TI deverá visualizar o painel de controle da Solução, que deverá mostrar gráficos em tempo real sobre a saúde do portal web e os incidentes resolvidos.
 - O administrador de sistemas deverá acessar relatórios analíticos detalhados sobre a performance das aplicações e a eficiência das resoluções de incidentes.
- e) Análise Preditiva:
 - A Solução deverá utilizar dados históricos para projetar os padrões de comportamento das métricas referentes ao portal web e gerar alertas preventivos.
 - O gerente de TI deverá utilizar esses insights para planejar a manutenção preventiva e evitar interrupções nos serviços.
- f) Resultados Esperados:

- Redução no Tempo de Recuperação: Demonstrar como a Solução reduz significativamente o tempo de recuperação de falhas no portal web comparado ao processo manual.
- Melhoria na Disponibilidade: Mostrar como a automação de tarefas de recuperação garante alta disponibilidade do portal web.
- Comunicação Eficiente: Apresentar a eficácia da notificação por canal de mensageria, garantindo que todos os stakeholders sejam informados rapidamente sobre o status dos incidentes.
- Insights Preditivos: Apresentar a capacidade da Solução de prever e prevenir falhas, garantindo maior estabilidade do portal web.
- Satisfação dos Usuários: Evidenciar a melhoria na experiência dos usuários finais através da redução de interrupções no portal web.

3.3. Passo 3: Integração com Funcionalidades Avançadas

I - Objetivo

- Demonstrar a utilização das funcionalidades avançadas para aprimorar o gerenciamento de comportamentos dos usuários e sistemas utilizando Inteligência Artificial (IA), proporcionando automação eficiente e análises preditivas detalhadas.

II - Descrição

a) Implementação de Funcionalidades Avançadas com IA

b) Neste passo, a LICITANTE deverá demonstrar a implementação de funcionalidades avançadas para melhorar a eficácia e a eficiência do gerenciamento de comportamentos dos usuários e sistemas.

c) A automação de fluxos de trabalho com funcionalidades avançadas de IA é um passo crucial no critério de Prova de Conceito (POC), exigindo 95% de assertividade para garantir sua eficácia. Esse processo envolve a orquestração de tarefas automatizadas utilizando nós de lógica, como IF/ELSE e conversão de templates, que devem ser configurados para disparar por eventos ou horários específicos. A necessidade desse passo reside na capacidade de automatizar tarefas repetitivas e complexas de maneira eficiente, reduzindo erros humanos e aumentando a produtividade. A precisão na execução desses fluxos é fundamental para assegurar que todas as ações automáticas sejam realizadas conforme planejado, atendendo às expectativas de desempenho e confiabilidade estabelecidas para a POC. O sucesso da PoC para o Passo 03 será medido pelo resultado de 95% de sucesso na demonstração da integração das funcionalidades avançadas de IA.

III - Criação de AI Apps

- Configurar e demonstrar a criação e ajuste de interações utilizando uma interface visual intuitiva. Isso permite criar, testar e refinar as configurações de interação de forma fácil, garantindo que as respostas da IA sejam precisas e adequadas ao contexto.

IV - Integração de Dados Contextuais

- Utilizar dados contextuais e históricos para melhorar a precisão das respostas da IA. Esta integração deve permitir o uso de diferentes formatos de dados, como PDFs e arquivos de texto, além de apis externas para recuperar informações relevantes de forma eficiente.

V - Automação de Fluxos de Trabalho

- Orquestrar processos automatizados utilizando nós de lógica, como nós de código, IF/ELSE, e conversão de templates. Esses fluxos de trabalho devem ser configurados para disparar por eventos ou horários específicos, automatizando tarefas de forma eficiente e eficaz.

VI - Monitoramento e Melhoria Contínua

- Implementar o monitoramento contínuo de logs de aplicação e performance. Utilizar a capacidade de anotar dados e melhorar continuamente os modelos de IA com base nos dados de produção, garantindo a otimização contínua das operações.

VII - Agentes Personalizados

- Desenvolver agentes personalizados, integrando dados empresariais para fornecer respostas precisas e contextuais em tempo real. Demonstrar a capacidade desses assistentes de executar tarefas específicas que possam agregar valor em situações complexas de automação.

VIII - Análise Preditiva

- Implementar a análise preditiva utilizando dados históricos para identificar padrões e prever falhas potenciais. Configurar alertas preventivos e ações corretivas automáticas com base nas previsões geradas.

IX - Modelos de IA Próprios com Garantia de Privacidade

- Demonstrar que a solução possui a capacidade de utilizar modelos de inteligência artificial próprios, que garantam a privacidade dos dados de usuários conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Isso inclui a configuração e demonstração de modelos de IA que operam de forma segura e em conformidade com os requisitos de privacidade.

3.4. Cenário de Caso de Uso: Resposta a Consultas Baseadas em Dados Não Estruturados e Integração com Avaliação de Comportamento

I - **Objetivo:** Demonstrar a capacidade da solução de responder a consultas sobre diversos assuntos baseando-se em fontes de dados não estruturados e integrar de forma transparente o módulo de avaliação de comportamento do usuário, permitindo a execução de ações conectando-se a diversos módulos e fluxos low-code sem a necessidade de scripts.

II - Fluxo Principal:

a) Configuração e Integração:

- Configurar a integração da solução com as APIs necessárias para acessar fontes de dados não estruturados, como documentos em PDF, arquivos de texto, e bancos de dados vetoriais.

b) Orquestração e Resposta a Consultas:

- Criar um fluxo de trabalho que utilize o pipeline de RAG para processar consultas e fornecer respostas baseadas em dados não estruturados. Demonstrar a capacidade de extrair, interpretar e responder perguntas complexas utilizando as informações disponíveis.

c) Integração com Avaliação de Comportamento:

- Demonstrar a integração do módulo de avaliação de comportamento do usuário, que monitora e analisa as interações dos usuários com o sistema. Configurar ações automatizadas baseadas nos resultados dessa avaliação, utilizando fluxos low-code para garantir uma resposta rápida e precisa às necessidades dos usuários.

d) **Execução de Ações Automatizadas:**

- Configurar e demonstrar a execução de ações automatizadas baseadas nas respostas às consultas e na avaliação de comportamento do usuário. Essas ações podem incluir a abertura de tickets, notificações, ajustes de configuração, entre outras.

e) **Execução de Queries e Respostas Visuais:**

- Demonstrar a capacidade da solução de executar queries sobre os dados não estruturados e fornecer respostas visuais, como gráficos e relatórios interativos, ampliando a capacidade de análise do usuário.

f) **Disponibilização de aplicativos de dados com análise de sentimento dos diálogos realizados:**

- Demonstrar a capacidade da solução de disponibilizar aplicativos de dados customizados a fim de ampliar e suprir necessidades que possam surgir no decorrer da execução, de maneira a ser capaz de capturar informações de outras fontes de dados, permitir a gestão de datasets, e permitir que esses aplicativos se comuniquem com os demais módulos. Todo o código referente ao data app deve ser acessível e disponibilizado ao usuário.

g) **Resultados Esperados:**

1. **Precisão nas Respostas:** Demonstrar a capacidade da solução de fornecer respostas precisas e contextuais baseadas em dados não estruturados.
2. **Automação Eficiente:** Evidenciar a eficiência da automação de ações baseadas na avaliação de comportamento do usuário, sem a necessidade de scripts manuais.
3. **Integração Transparente:** Mostrar como a integração dos módulos e fluxos low-code facilita a implementação e a operação contínua da solução.
4. **Análises Visuais:** Ampliar a capacidade de análise do usuário através de respostas visuais e interativas.
5. **Aprimoramento Contínuo:** Demonstrar como a análise e melhoria contínua dos dados de produção ajudam a manter a solução otimizada e adaptável às novas necessidades.

4. Após a conclusão da Prova de Conceito (PoC), a CONTRATANTE avaliará os resultados apresentados. A PoC será considerada aprovada se a LICITANTE demonstrar com sucesso em 95% da POC.

5. Caso esses critérios não sejam atendidos, a PoC será reprovada e a LICITANTE não avançará para as próximas etapas do certame. A decisão final será documentada e comunicada formalmente à LICITANTE, garantindo a transparência e conformidade com os critérios estabelecidos.

6. A CONTRATANTE fornecerá um servidor virtual com os pré-requisitos mínimos comprovados por documentação técnica da solução ofertada pela Licitante

ANEXO VII – Requisitos Técnicos da Solução de Monitoração

1. Considerações Gerais

- 1.1. Prover monitoramento fim-a-fim dos recursos das aplicações e serviços de TI, incluindo a infraestrutura, aplicativos, ativos de rede e demais recursos de TIC que os suportam.
- 1.2. Oferecer um módulo de administração gráfico executado a partir da plataforma WEB. A plataforma WEB deverá ter como requisito mínimo a compatibilidade com os modernos navegadores.
- 1.3. Oferecer um módulo de visualização (dashboards) de informações tática e operacionais, sendo possível ser acessado via dispositivo móvel, tais como smartphones e tablets.
- 1.4. A camada de acesso da ferramenta deverá prover o acesso individual por usuário, com senhas exclusivas, utilizando conexão segura (HTTPS).
- 1.5. Prover mecanismo de autenticação por usuário e senha, com conexão a base de dados local, bases LDAP e de Active Directory.
- 1.6. Disponibilizar acesso via interface de linha de comando, além da interface gráfica.
- 1.7. Permitir a criação de perfis de acesso por usuário, diferenciando o acesso a cada grupo de funcionalidades oferecido.
- 1.8. Permitir a integração ao sistema de correio eletrônico, por meio do SMTP.
- 1.9. Permitir o envio de mensagens por e-mail para usuários definidos pelas unidades de negócio.
- 1.10. Para os alertas de e-mail, a ferramenta deve permitir customizar o corpo de texto e assunto para cada tipo de alerta.
- 1.11. Configurar janelas de manutenção, para que alarmes ou eventos não sejam gerados indevidamente.
- 1.12. A ferramenta deve ter a capacidade de monitorar ambiente virtuais, em especial aqueles baseados em ProxMox, VMware e Hyper-V.
- 1.13. Possuir o mecanismo de análise de provável causa raiz, auxiliando no diagnóstico de um evento, fazendo a correlação de dependência entre os ativos monitorados.
- 1.14. Permitir a criação de scripts de automação, para execução automática conforme eventos previamente definidos, permitindo a execução de rotinas operacionais.
- 1.15. Permitir agrupar itens de configuração (IC) para criação de serviços de TI compostos.
- 1.16. Permitir uma visão completa da monitoração das aplicações e serviços de TI numa única tela com possibilidade de realizar operação de drill-down para o item monitorado.

2. Agentes de monitoração

- 2.1. Possibilitar gerenciamento nativo dos ativos, através da instalação de módulos de software agentes, com suporte a, pelo menos, os seguintes sistemas operacionais:
 - 2.1.1. Microsoft Windows Server nas versões 2008, 2008 R2, 2012 e superiores.
 - 2.1.2. Distribuições Linux CentOS nas versões 6, 7 e superiores.
 - 2.1.3. Distribuições Linux Debian nas versões 10, 11 e superiores.
 - 2.1.4. Distribuições Linux Ubuntu nas versões 18.04.3, 22.04.2 e superiores.
 - 2.1.5. Distribuições Oracle Linux 6, 7 e superiores.
- 2.2. Permitir a monitoração remota dos ativos, através do uso de protocolos de rede e tecnologias de comunicação consagradas e que possuam viés de gerenciamento, com suporte a, ao menos, os seguintes protocolos/tecnologias de comunicação:

- 2.2.1. Internet Control and Management Protocol (ICMP).
- 2.2.2. Simple Network Management Protocol (SNMP).
- 2.2.3. Hypertext Transfer Protocol (HTTP/HTTPS).
- 2.2.4. Domain Name System (DNS).
- 2.2.5. Lightweight Directory Access Protocol (LDAP).
- 2.2.6. Mail (SMTP, IMAP e POP3).
- 2.2.7. Secure Shell (SSH).
- 2.2.8. Windows Messaging Instrumentation (WMI).

2.3. Capturar logs de agentes tipo syslog, SNMP traps, windows eventlog e em arquivos de texto, sendo capaz de efetuar sua interpretação e extração de dados e detectar palavras ou padrões pré-estabelecidos através de expressões regulares ou outra maneira de filtragem e tratamento.

2.4. Possuir mecanismo para manter, de forma centralizada, a administração de perfis de configuração de agentes que possam ser aplicadas ao conjunto de equipamentos.

2.5. Permitir a configuração centralizada de módulos de monitoração incluindo: frequência de coletas, thresholds, configuração geral do monitor e os itens monitorados.

2.6. Realizar a leitura e tratamento de dados a partir de scripts construídos em linguagem Bash e PowerShell, respectivamente para sistemas operacionais Linux e Windows.

3. Interface Gráfica

3.1. A interface gráfica deve permitir a visualização de toda a infraestrutura, viabilizando o gerenciamento de todo o ambiente, localizando focos de problemas, através da alteração da cor ou aspecto dos objetos gerenciados.

3.2. Oferecer uma interface gráfica que permita, sem a necessidade de codificação, a configuração do disparo de alarmes a partir da violação de limites pré-estabelecidos e configuráveis por host ou serviço.

3.3. Gerar gráficos da utilização dos recursos de CPU, Memória, SWAP, disco, I/O de disco, dentre outros, nos servidores físicos e virtuais, permitindo selecionar diferentes espaço de tempo, inclusive para dados históricos.

3.4. Apresentar uma interface unificando as informações de monitoração de infraestrutura e aplicações.

3.5. Possuir uma interface web para gerenciamento e configuração dos agentes de monitoração, incluindo: criação de políticas de monitoração dos servidores, definição dos thresholds e definição da execução remota de comandos.

4. Eventos e Alarmes

4.1. Realizar em tempo real, a análise do impacto de determinado evento em todo o ambiente de TI, mostrando quais serviços de infraestrutura, serviços de TI e componentes que dependem do ativo objeto do evento foram impactados. O resultado da análise de impacto deve ser exibido graficamente no painel de monitoração.

4.2. Permitir a integração com o ambiente operacional de TI em tempo real por meio de eventos.

4.3. Permitir que eventos simultâneos sejam processados em tempo real.

4.4. Permitir a criação de filtros de eventos por, no mínimo, data, hora, descrição do alarme, criticidade, categoria e item de configuração gerador do alarme (servidor, IP, etc).

4.5. Criar um baseline automático e dinâmico que determina o comportamento normal de todas as métricas definidas como indicadores chave de desempenho.

4.6. Disponibilizar um mecanismo para evitar a duplicação de eventos iguais, a fim de não aparecer o mesmo evento diversas vezes no módulo gráfico de tratamento dos eventos.

4.7. Agrupar eventos com as mesmas características, possibilitando a visualização dos eventos históricos dentro do próprio alerta atual.

4.8. Disponibilizar mecanismos que permita a geração de eventos após “n” ocorrências consecutivas ou por um determinado intervalo de tempo.

4.9. Permitir a opção de alarmes baseados em threshold de disponibilidade, tempo de resposta e desempenho dos elementos ativos em tempo real.

4.10. Permitir as seguintes ações em um único evento: tornar conhecido (acknowledge).

4.11. Permitir que os eventos sejam listados e organizados (ordenados) por mais de uma característica, como por exemplo, data de recebimento e severidade.

4.12. Permitir a criação de modelos para o processo de gestão de eventos por meio de componentes que representam graficamente os elementos de TI e descrevam as características dos serviços relacionados ao negócio.

4.13. Possibilitar a análise do impacto dos eventos nos negócios.

4.14. Assegurar identificação única para cada evento registrado.

4.15. Permitir automatizar os procedimentos operacionais utilizados na atuação dos eventos/alarmes detectados na infraestrutura (scripts de automação).

4.16. Permitir a auto-remediação de problemas detectados a partir de fluxos pré-definidos que executam comandos e utilizam o resultado desses comandos para tomar decisões pré-configuradas sobre qual a forma de remediação utilizar.

4.17. A solução deve permitir que a auto-remediação seja iniciada por um analista ou automaticamente a partir de um evento ou Incidente na solução de ITSM.

4.18. Possibilitar a abertura de tickets no sistema de ITSM utilizando as informações do evento e do item de configuração associado ao evento para direcionar o ticket para o grupo de atendimento adequado. As informações mínimas do item de configuração que devem ser consideradas para direcionamento são: localidade, grupo de suporte, dono do item de configuração, categorização do item de configuração.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

5.1. Para atendimento das funcionalidades previstas neste anexo, a CONTRATADA poderá fornecer soluções de terceiros, desde que estejam integradas e não comprometam o desempenho do serviço prestado.

5.2. A solução poderá ser composta por ferramentas diversas, desde de que haja previsão nativa de integração dessas, sem que a necessidade de esforço de programação.

5.3. A solução poderá ser implementada com software livre ou comercial, ou até uma composição desses.

- 5.4. A solução deverá ser instalada no ambiente de Data Center da NOVACAP e/ou GDFCloud (nuvem privada GDF), em servidores virtuais disponíveis com sistema operacional Microsoft Windows Server ou Linux.
- 5.5. Não será aceita solução de computação em nuvem, nem tão pouco será aceito o envio e gravação de dados na nuvem.

6. **COMPROVAÇÃO DE ATENDIMENTO AOS REQUISITOS DA FERRAMENTA DE MONITORAÇÃO**

Requisito	Documento/Arquivo	Página
1.1		
1.2		
1.3		
1.4		
...		
1.16		
1.17		
2.1		
2.2		
...		
2.6		
....		
5.5		

ANEXO VIII – Termo de Confidencialidade e Sigilo

Os colaboradores da contratada deverão assinar termo de sigilo e confidencialidade conforme modelo abaixo.

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

- O senhor(a) [NOME DA PESSOA], pessoa física com residência em [ENDEREÇO DA PESSOA], inscrita no CPF nº [Nº DO CPF], [E-MAIL], empregada pela empresa [NOME DA EMPRESA], [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre da NOVACAP, aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.
 - O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva da NOVACAP, reveladas ao signatário em função da prestação dos serviços referentes ao Contrato nº , cujo objeto é .
 - A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, marcas e modelos utilizados, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outros.
 - O signatário compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa da NOVACAP, das informações restritas reveladas.
 - O signatário compromete-se a não utilizar, de forma diversa da prevista no contrato, as informações restritas reveladas.
 - O signatário deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento próprio.
 - O signatário obriga-se a informar imediatamente à NOVACAP qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
 - A quebra do sigilo das informações restritas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa da NOVACAP, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre a NOVACAP e o signatário sem qualquer ônus para a NOVACAP. Nesse caso, o signatário, estará sujeito, por ação ou omissão, além das eventuais multas definidas no contrato, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela NOVACAP, inclusive os de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo.
 - O presente Termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de acesso às informações restritas da NOVACAP.
- E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Assinatura
Nome e CPF do Colaborador

ANEXO IX – Referência Salarial para Serviços de TIC

- O presente anexo faz referência a [Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023](#) - Governo Digital (www.gov.br) para pesquisa de preço dos perfis de profissionais para fins de estimativa do valor mensal do presente estudo feito pela NOVACAP, a qual estabelece o Modelo de Contratação de Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal, o qual esta Companhia usará como base para cálculo dos valores de referência.
- MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO
 - Os custos unitários dos perfis profissionais a serem adotados na Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço constam da tabela a seguir:

CÓD. IDENTIFICAÇÃO DO PERFIL	DESCRIÇÃO DO PERFIL	VALOR SALARIAL(R\$)
TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior	R\$ 1.714,27

TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19
TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87
TECMAN-01	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Júnior	R\$ 1.600,32
TECMAN-02	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Pleno	R\$ 2.505,12
TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R\$ 3.273,71
GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20
ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Júnior	R\$ 3.067,14
ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 5.038,23
ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior	R\$ 6.491,70
GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	R\$ 16.535,61
ABD-01	Administrador de banco de dados - Júnior	R\$ 4.553,91
ABD-02	Administrador de banco de dados - Pleno	R\$ 6.371,27
ABD-03	Administrador de banco de dados - Sênior	R\$ 10.248,05
ASO-01	Administrador de sistemas operacionais Júnior	R\$ 4.409,69
ASO-02	Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.326,64
ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 8.955,41
ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R\$ 4.315,96
ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno	R\$ 6.680,21
ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 9.470,32
TECRED-01	Técnico de Rede (Telecomunicações) Júnior	R\$ 1.557,80
TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46
TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	R\$ 3.366,25
DESTEC-01	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	R\$ 5.343,12
DESTEC-02	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	R\$ 8.829,93
DESTEC-03	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Sênior	R\$ 11.904,25
ASISA-01	Analista de sistemas de automação - Júnior	R\$ 5.036,23
ASISA-02	Analista de sistemas de automação - Pleno	R\$ 7.281,71
ASISA-03	Analista de sistemas de automação - Sênior	R\$ 9.558,34
ASEG-01	Administrador em segurança da informação -Júnior	R\$ 5.652,78
ASEG-02	Administrador em segurança da informação -Pleno	R\$ 7.933,56
ASEG-03	Administrador em segurança da informação -Sênior	R\$ 11.621,38
GERSEG	Gerente de segurança da informação	R\$ 20.264,93
CLOUD-01	Especialista em <i>Cloud</i> Pleno	R\$ 10.554,83
CLOUD-02	Especialista em <i>Cloud</i> Sênior	R\$ 15.608,88

2.2. Para fins de estimativa do valor de referência da contratação, deve-se adotar um fator-k de 2,28. Admite-se a adoção de outro valor, desde que seja justificado com a respectiva memória de cálculo e não seja superior a 3. Valores acima desse limite devem ser objeto de diligência e análise pormenorizada dos componentes ou das causas que levaram ao avanço do limite estabelecido como referência.

2.3. Os perfis e os valores salariais dos profissionais destinam-se a realização da estimativa de preços e a definição do valor de referência da contratação, e serão utilizados, exclusivamente, na fase de planejamento da contratação e para apoio ao processo de avaliação de vantajosidade no momento da eventual prorrogação contratual.

ANEXO X – Modelo de Proposta de Preços

Em papel timbrado da empresa.

À Companhia Urbanizadora da Nova Capital do Brasil - NOVACAP.

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/____.

PROCESSO Nº

OBJETO:

Contratação de empresa especializada, mediante Sistema de Registro de Preço, na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta NOVACAP, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

Senhor(a) Pregoeiro(a),

A empresa _____, inscrita no CNPJ nº _____, sediada na _____, apresenta a presente proposta preços para _____, conforme especificações e condições constantes do Edital do Pregão Eletrônico acima identificado, pelo valor total de R\$ ____ (____), conforme abaixo discriminado:

a) Modelo de Proposta de Preços (Itens 1 - 3):

Lote	Item	Id	Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Salário de Referência	Quantidade (B)	Fator K	Custo Unitário	Custo Total	Custo Total do
------	------	----	-------------	---------------------	-----------------------	----------------	---------	----------------	-------------	----------------

				(A)		(C)	Mensal do Perfil (D = A x C)	Mensal por Perfil (E = D x B)	Profissional (F = E x 12 meses)
1	1 - ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	1	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação		1			
		2	TECSUP-01	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Júnior		5			
		3	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno		3			
		4	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior		2			
		5	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno		6			
	TOTAL ITEM 1 =>							R\$	R\$
	2 - MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) - Modalidade REMOTO	6	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno		4			
		7	TECRED-03	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior		4			
	TOTAL ITEM 2 =>							R\$	R\$
	3 - OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL) - Modalidade HÍBRIDO	8	ARED-02	Analista de redes e de comunicação de dados Pleno		1			
		9	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior		1			
		10	ASEG-02	Administrador em segurança da informação Pleno		1			
		11	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior		1			
		12	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows		1			
		13	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux		1			
		14	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização/DevOps		1			
		15	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior		1			
		16	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - MS SQL, MySQL		1			
		17	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - PostgreSQL/Oracle		1			
		18	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Processos/Documentação/Qualidade		1			
		19	GERSEG	Gerente de Segurança da Informação		1			
		20	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1			
	TOTAL ITEM 3 =>							R\$	R\$

b) Modelo de Proposta de Preços (Item 4):

Lote	Item	Unidade de Medida	Quantidade (A)	Valor Unitário (B)	Valor Total (C = A x B)
1	4 - SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400	R\$	R\$

c) Modelo de Proposta de Preços (Resumo):

Item	Descrição dos Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	ATENDIMENTO DE SERVICE DESK - Modalidade PRESENCIAL e HÍBRIDO	Serviço Mensal	12		
2	MONITORAÇÃO DE AMBIENTE TECNOLÓGICO (NOC) Remoto	Serviço Mensal	12		
3	OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC (3º NÍVEL)	Serviço Mensal	12		
4	SERVIÇOS DE TIC SOB DEMANDA DE APOIO A IMPLEMENTAÇÃO E MELHORIAS	HST	2400		
TOTAL				R\$	R\$

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

O preço total da proposta é correspondente à prestação dos serviços pelo período de 12 (doze) meses.

A proposta de preços deverá estar acompanhada das respectivas planilhas, composições de custos unitários e documentos que comprovem a descrição dos serviços, conforme os modelos apresentados no Anexo XI - Planilha de Formação de Preços deste Termo de Referência.

DECLARAÇÕES:

Declaramos estar de acordo com todos os prazos especificados no Termo de Referência e que os observaremos fielmente.

Declaramos que nos preços propostos estão computados todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução dos serviços, apurados mediante o preenchimento do Anexo XI - Planilha de Formação de Preços deste Termo de Referência.

Declaramos ser responsável por todos os encargos e tributos inerentes a proposta de preço e recolhimentos conforme a legislação vigente.

Declaramos ter pleno conhecimento da natureza e extensão dos riscos assumidos e ter levado tais riscos em consideração na formulação desta Proposta de Preços, conforme Matriz de Riscos anexa ao Termo de Referência.

O prazo de validade da proposta de preços é de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de abertura do Pregão acima identificado.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, fornecemos os seguintes dados:

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	CNPJ:
Endereço:	
E-mail	Telefone:
Banco:	Agência: C/C:
DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA	
Nome:	
Cargo:	CPF:
Telefone:	E-mail:

Nome e assinatura do Represente Legal

ANEXO XI – Planilha de Formação de Preços**1. ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

1.1. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo.

1.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento das propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

1.3. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços para contratação de Serviços de Atendimento de Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC) e Operação de Infraestrutura de TIC (Itens 1 - 3).

1.4. A Planilha de Custos e Formação de Preços para contratação de Serviços de Atendimento de Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC) e Operação de Infraestrutura de TIC (Itens 1 - 3) deverá ser elaborada para cada item, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
"Serviços de Atendimento de Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC) e Operação de Infraestrutura de TIC (Itens 1 - 3)"					
Identificação da Licitação:					
Nº do Processo:					
Nº da Licitação:					
Nome da Empresa:					
CNPJ:					
LOTE XX - <descrição do lote>					
ITEM XX - <descrição do Item>					
COMPONENTES DE CUSTO DE PESSOAL					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo Total por Perfil (CT= S x K)	Qtde. Profissionais por Perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
DEMAIS COMPONENTES DE CUSTO					
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa			Valor Mensal	
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					

COMPONENTES DE PREÇO (NÃO COMPREENDIDOS NA COMPOSIÇÃO DO FATOR K)	
Descrição	Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)	
Cobertura Tributária	
Outros componentes (especificar)	
Subtotal componentes de preço	
Total Mensal:	
Valor Total do [item/lote]:	
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]	

1.5. Os componentes de custos que integram a planilha são:

- a) **Custo de pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.
- b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
- c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
- d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.
- e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outras soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

1.6. Os componentes de formação do preço que integram a planilha são:

- a) **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.
- b) **Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

1.7. Para cada Perfil Profissional deverá ser apresentada a planilha complementar a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS "Serviços de Atendimento de Service Desk, Monitoração de Ambiente Tecnológico (NOC) e Operação de Infraestrutura de TIC (Itens 1 - 3)"	
Nº PROCESSO	
LICITAÇÃO Nº	
CNPJ	
NOME DA EMPRESA	
LOTE	
ITEM	
PERFIL PROFISSIONAL	
Discriminação dos Serviços (Dados Referentes à Contratação)	
A - Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)	
B - Município/UF	
C - Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	
D - Número de Meses de xEducação do Contrato	
E - Numero de registro da convenção coletiva de trabalho	
F - Regime Tributário da mEpresa	
Dados Complementares para Composição dos Custos Referentes ao Profissional Alocado	
1 - Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)	
2 - Remuneração do profissional	

3 - Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)					CBO:
4 - Data Base da Categoria (dia/mês/ano)					
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO					
1 - Composição da Remuneração					Valor (R\$)
A - Salário Base					R\$
B - Adicional de Periculosidade %					R\$
C - Adicional de Insalubridade %				R\$	
D - Adicional Noturno					R\$
E - Hora Noturna Adicional					R\$
F - Adicional de Hora xEtra no feriado trabalhado					R\$
G - Outros (especificar)					R\$
TOTAL DO MÓDULO 1					R\$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS					
2.1 - Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					Valor (R\$)
A - 13º Salário %				R\$	
B - Férias e Adicional de Férias %				R\$	
Subtotal					R\$
Incidência do Submódulo 2.2 %				R\$	
Total					R\$
2.2 - Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições					Valor (R\$)
A - INSS %				R\$	
B - Salário Educação %				R\$	
C - Seguro Acidente de Trabalho		RAT	FAP	%	R\$
D - Sesi ou Sesc %				R\$	
E - Senai ou Senac %				R\$	
F - Sebrae %				R\$	
G - Incra %				R\$	
H - FGTS %				R\$	
I - Outras Contribuições (especificar) %				R\$	
Total					R\$
2.3 - Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários					Valor (R\$)
A - Transporte:		Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado
					R\$
B - Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
				R\$	
C - Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$
D - Auxílio Creche					R\$
E - Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$
F - Auxílio cesta básica					R\$
G - Outros (especificar)					R\$
Total					R\$
MÓDULO 2: RESUMO					
2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias					R\$
2.2 - GPS, FGTS e outras contribuições					R\$
2.3 - Benefícios Mensais e Diários					R\$
TOTAL DO MÓDULO 2					R\$
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1 - Provisão para Rescisão					Valor (R\$)
A - Aviso Prévio Indenizado %				R\$	
B - Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado %				R\$	
C - Aviso Prévio Trabalhado %				R\$	
D - Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado %				R\$	
E - Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado %				R\$	
TOTAL DO MÓDULO 3					R\$
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1 - Submódulo 4.1 - Ausências Legais					Valor (R\$)
A - Férias e Terço Constitucional de Férias					R\$
B - Ausências Legais %					R\$
C - Licença Paternidade		Licenças/ano:	%	R\$	
		Incidência:			
D - Ausência por Acidente de Trabalho		Licenças/ano:	%	R\$	
		Incidência:			
E - Afastamento Maternidade		Licenças/ano:	%	R\$	
		Incidência:			
F - Outros (especificar) %					R\$
Total					R\$
4.2 - Submódulo 4.2 - Intra jornada					Valor (R\$)

A - Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação		%	R\$	
Total			R\$	
MÓDULO 4: RESUMO				
4.1 - Substituto nas Ausências Legais			R\$	
4.2 - Substituto na Intrajornada			R\$	
Subtotal do Módulo 4			R\$	
Incidência do submódulo 2.2		%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 4			R\$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				
5 - Insumos Diversos (valores mensais por empregado)			Valor (R\$)	
A - Uniformes (valor em parte não renovável)			R\$	
B - Materiais			R\$	
C - Microcomputador utilizado por profissional			R\$	
D - Outros (especificar)			R\$	
TOTAL DO MÓDULO 5			R\$	
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		R\$	%	R\$
B - Lucro		R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1 - Tributos federais (COFINS)			%	R\$
C.2 - Tributos Federais (PIS)			%	R\$
C.3 - INSS (Desoneração)			%	R\$
D - Tributos sEtaduais (especificar)			%	R\$
E.1 - Tributos Municipais (ISS)			%	R\$
E.2 - Outros Tributos Municipais (especificar)			%	R\$
F - Total dos Tributos			%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A - Custos Indiretos				R\$
6.B - Lucro				R\$
6.F - Tributos				R\$
TOTAL DO MÓDULO 6				R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)				Valor (R\$)
A - MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO				R\$
B - MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS				R\$
C - MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO				R\$
D - MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE				R\$
E - MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS				R\$
Subtotal (A + B + C + D + E)				R\$
F - MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				R\$
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS				
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$
FATOR-K				
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL				R\$

ANEXO XII – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da CONTRATADA em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da CONTRATANTE em decorrência de relação contratual, vigente ou não. Referência: Art. 18, Inciso V, alínea “a” da IN SGD/ME Nº 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ nº <Nº do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**; CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

Resolvem celebrar o presente **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**, doravante **TERMO**, vinculado ao **CONTRATO PRINCIPAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições abaixo discriminadas.

1 – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos

procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições: **INFORMAÇÃO**: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato. **INFORMAÇÃO SIGILOSA**: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo. **CONTRATO PRINCIPAL**: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação classificada ou não nos graus de sigilo ultrassecreto, secreto e reservado. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de ideias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados **INFORMAÇÕES**, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que: I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA; II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO; III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas **INFORMAÇÕES**, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Primeiro** – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento prévio e expresso da CONTRATANTE. **Parágrafo Segundo** – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações. I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios. **Parágrafo Terceiro** – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE. **Parágrafo Quarto** – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO. I – Quando requeridas, as **INFORMAÇÕES** deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes. **Parágrafo Quinto** – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Sexto** – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a: I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das **INFORMAÇÕES**, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas; II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das **INFORMAÇÕES** por seus agentes, representantes ou por terceiros; III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das **INFORMAÇÕES**, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL.

7 – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das **INFORMAÇÕES**, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 83, da Lei nº. 13.303/16.

8 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL. **Parágrafo Primeiro** – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade. **Parágrafo Segundo** – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas. **Parágrafo Terceiro** – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que: I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA; II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL. III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo; IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes; V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes; VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento; VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL; VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiais, nem em obrigação de divulgar **INFORMAÇÕES** para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da , onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

10 – DAS ASSINATURAS

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

CONTRATADA	CONTRATANTE
<div><Nome></div> <div><Qualificação></div>	<div><Nome></div> <div>Matrícula: xxxxxxxx</div>

TESTEMUNHAS	
<div><Nome></div> <div><Qualificação></div>	<div><Nome></div> <div><Qualificação></div>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO XIII – Termo de Ciência

INTRODUÇÃO
O Termo de Ciência visa obter o comprometimento formal dos empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação quanto ao conhecimento da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão/entidade. 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 94/2022.

1. IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº	<xxxx/aaaa>		
Objeto	<Objeto do contrato>		
Contratada	<Nome da Contratada>	CNPJ	<99.999.999/9999-99>
Preposto	<Nome do Preposto da Contratada>		
Gestor do Contrato	<Nome do Gestor do Contrato>	Matrícula	<xxxxxxxxxxxxxx>

2. CIÊNCIA

2.1. Por este instrumento, os funcionários abaixo identificados declaram ter ciência e conhecer o inteiro teor do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes da Contratante.

3. FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

Nome	Matrícula	Assinatura
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
<Nome do(a) Funcionário(a)>	<xxxxxxxxxx>	
...

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO XIV – Modelo de Termo de Vistoria

Edital nº xxxx/xxxx

Objeto: Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, monitoração de ambiente tecnológico (NOC - Network Operations Center), Operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta NOVACAP, bem como apoio a gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento..

Declaro para fins de participação da licitação que a empresa abaixo identificada compareceu no local de que trata objeto da licitação acima identificada, para vistoriar e que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação, não cabendo a alegação de quaisquer desconhecimentos para efeitos de formulação da proposta.

Contrato nº	
Objeto	
Contratada	
Preposto	
Gestor do Contrato	

Data:

Identificação do Declarante:

Assinatura:

Ciente:

Representante da Empresa:



Documento assinado eletronicamente por **ADRIANO DE FRANÇA SANTOS - Matr.0973629-8, Assessor(a)**, em 06/05/2025, às 11:13, 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 **CARLOS ALBERTO DA COSTA DELFINO - Matr.0973530-5, Assessor(a)**, em 06/05/2025, às 11:15, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **VICTOR FERNANDES VITALINO COIMBRA - Matr.0973389-2, Chefe do Núcleo de Tecnologia da Informação**, em 06/05/2025, às 11:20, 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 **ELIE ISSA EL CHIDIAC - Matr.0973550-X, Diretor(a) de Suporte**, em 06/05/2025, às 16:52, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **166325698** código CRC= **5252515D**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
Setor de Áreas Públicas - Lote B - Bairro Guará - CEP 70075-900 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.novacap.df.gov.br