FUNDAÇÃO CULTURAL PALMARES
Setor Comercial Sul - SCS, Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Edifício Toufic, 5º andar - Bairro Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70308-200
Telefone: (61) 3424-0100 e Fax: @fax_unidade@ - http://www.palmares.gov.br

TERMO DE REFERÊNCIA

Processo nº 01420.102360/2019-85

1. **OBJETO**

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico, suporte técnico aos usuários e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional (Manutenção da Saúde Operacional), além do planejamento e execução de projetos (Melhoria Contínua do Ambiente), sob o modelo de execução baseado no tamanho da infraestrutura de TIC, estimando-se um total de 46.188 USI's anuais para o consumo ao longo da execução contratual, na cidade de Brasília/DF, remunerados exclusivamente por serviços entregues, aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), pelo prazo de 12 meses.

2. **DA JUSTIFICATIVA**

2.1. A FCP possui sede na cidade de Brasília e algumas representações, conforme seção "LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS"**.**

2.2. Atualmente a FCP possui aproximadamente 110 (cento e dez) usuários internos e usuários externos que utilizam serviços digitais, sites e sistemas disponibilizados à sociedade pelo órgão.

2.3. Para os acessos é imprescindível que os recursos de Tecnologia da informação e Comunicação (TIC), como, por exemplo: servidores, computadores, internet, telefones, sistemas, serviços de e-mail, sites, entre outros, estejam disponíveis e acessíveis.

2.4. É competência da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI garantir que os recursos tecnológicos tenham pleno funcionamento, com garantia da sustentação do ambiente tecnológico, o que requer trabalho constante devido às atualizações contínuas de TIC.

2.5. Entre eles o atendimento aos usuários internos de TIC, atividade iniciada pela Central de Serviços, tem por objetivo registrar e classificar as solicitações levando em conta o impacto e urgência, restabelecer o mais rápido possível os serviços com o mínimo de impacto, manter os usuários informados sobre o andamento de suas solicitações.

2.6. Todo esse conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

2.7. O objeto da contratação em tela aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede, além dos serviços dos processos de melhoria contínua.

2.8. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

2.9. Destaque-se também que há uma diversidade tecnológica e de fabricantes que compõem o ambiente computacional, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

2.10. <u>A contratação têm como objetivo a manutenção contínua do nível de serviço do ambiente e de gestão dos serviços mediante</u>:

2.10.1. *A necessidade de maturidade dos serviços de TIC;*

2.10.2. *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*

2.10.3. *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*

2.10.4. *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*

2.10.5. *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*

2.10.6. *A sustentação de infraestrutura; e*

2.10.7. *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*

2.11. Destaque-se que, para tanto, a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação, onde se verifica que a execução indireta destes serviços está amparada na legislação especifica, citando a autorização direta consubstanciada nos termos do Decreto nº 9.507/2018.

> *"**Decreto 9.507/2018***
>
> *"Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:*
>
> *I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;*
>
> *II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;*
>
> *III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e*
>
> *IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.*
>
> *§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do **caput poderão ser executados de forma indireta**, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado."*

2.12. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação dos serviços públicos causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde cita-se o insigne doutrinador Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

> *"A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro."*

2.13. Finalmente, salientamos que os serviços de tecnologia da informação são vitais para garantir a integralidade dos dados e informações correntes desta Fundação. A necessidade de realizar nova contratação está diretamente relacionada à revogação do Pregão Eletrônico nº 01/2019, que visava a contratação definitiva dos serviços ora mencionados (processo SEI 01420.103110/2018-81) e pelo fato de que atualmente a Fundação encontra-se sob a égide do contrato emergencial nº 15/2019, fruto do processo administrativo 01420.101735/2019-90. Destaca-se que os serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TI mantêm e preserva os insumos necessários ao bom desempenho das atividades desta instituição, além de mitigar os riscos externos que podem interromper a prestação de serviços à sociedade. Tendo em vista o exposto, faz-se necessário iniciar a fase de contração, para que os serviços de sustentação da infraestrutura de Tecnologia da Informação e suporte aos usuários, permaneçam de forma continuada, sem oferecer comprometimento ou riscos às atividades desempenhadas no âmbito da Fundação Cultural Palmares.

3. FUNDAMENTAÇÃO

3.1. A continuidade dos serviços é um dos atributos principais a ser levado em conta pelos gestores, tendo em vista que a interrupção da prestação de serviços dessa natureza causaria transtornos aos administrados. O fato é amplamente difundido na Doutrina, onde cita-se Marçal Justen Filho, discorrendo acerca do tema:

> *"A continuidade do serviço retrata, na verdade, a permanência da necessidade pública a ser satisfeita. Ou seja, o dispositivo abrange os serviços destinados a atender necessidades públicas permanentes, cujo atendimento não exaure prestação semelhante no futuro"*

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

4.1. A Fundação Cultural Palmares, como órgão coordenador das políticas públicas relacionadas à promoção, fomento e preservação das manifestações culturais negras, realiza diversas atividades para cumprir estes objetivos que são operacionalizadas através de insumos tecnológicos providos pela Divisão de Tecnologia da Informação (DTI).

4.2. Atualmente a DTI encontra-se subordinada à Coordenação Geral de Gestão Interna (CGI) da Fundação Cultural Palmares (FCP), sendo competente para, dentre outros pontos, "gerenciar os procedimentos relativos à instalação, manutenção e atualização de equipamentos de informática, bem como da infraestrutura da rede de comunicação de dados".

4.3. A infraestrutura de TIC do FCP dispõe de uma série de ativos heterogêneos agrupados em: segurança, rede de comunicação de dados, telefonia, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup e recursos de armazenamento de dados que, dada a criticidade dos sistemas hospedados, deve operar em alta disponibilidade e resiliência a falhas. Por óbvio, a operação e sustentação dessa infraestrutura requer uma equipe técnica qualificada e igualmente diversificada.

4.4. Buscando entregar esses serviços com adequado nível de qualidade e eficiência, a área de TI da FCP busca investir no aprimoramento das práticas de gestão e operacionalização desse ambiente tecnológico com base em modelos de melhores práticas internacionalmente reconhecidos como ITIL®, COBIT® e padrões ISO/IEC 20.000. A maior parcela dos serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura é executada por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing) de modo que, atualmente, para operacionalizar esses serviços, a DTI mantém contrato de natureza continuada, ativo, junto a provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue pode comprometer a continuidade das atividades do órgão.

4.5. Dessa forma, para atender a essa necessidade a DTI mantém o Contrato nº 15/2019 no qual paga remuneração variável mensal à empresa contratada, de acordo com os Itens de Configuração (ICs) do Ambiente de Tecnologia da Informação (TIC), de forma vinculada ao cumprimento das metas e indicadores estipulados em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), contemplando o escopo de atividades técnicas listadas a seguir:

4.6. Suporte à Administração de Infraestrutura: compreende a supervisão da equipe de profissionais na execução dos serviços de conectividade, monitoramento, banco de dados, armazenamento, backup, produção e segurança;

4.7. Suporte ao Armazenamento de Dados e Backup: compreende o gerenciamento de todos os componentes de infraestrutura e de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e de backup corporativo;

4.8. Suporte à Conectividade (Rede e Conectividade): compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo: Local Area Networks - LAN, Metropolitan Area Networks MAN, Wide Area Network - WAN e Wireless Local Area Network - WLAN;

4.9. Suporte à Tecnologia da Informação (Qualidade de Infraestrutura): compreende administração, operacionalização e manutenção de ativos de software e de hardware, bem como receber, avaliar, classificar, monitorar e acompanhar todos os chamados de 1º e 2º níveis promovendo a interação das áreas de 3º nível na solução de chamados. Além disso, estará incumbida de emitir relatórios executivos sobre a operação, níveis de qualidade, metas atingidas e níveis de serviço;

4.10. Suporte à Operação (Servidores Windows e Linux): compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação, instalação, serviços de diretório, manutenção e suporte a servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados a sistemas operacionais, aplicações, gerência de servidores físicos, virtuais e clusterizados. Gerar documentação de procedimentos, de novas soluções de TI e das soluções em operação. Redigir e entregar relatórios, realizar análise de capacidade e performance;

4.11. Suporte à Banco de Dados: compreende as atividades de instalação, projeto, criação, suporte, tunning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados (físico, virtualizado ou na nuvem);

4.12. Suporte à Segurança da Informação: compreende a avaliação do ambiente físico e virtual, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar o CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ambiente tecnológico do CONTRATANTE; e

4.13. Operação de Rede e Controle (NOC): compreende o monitoramento proativo do ambiente de Produção;

4.14. Todo este conjunto de atividades é essencial para dar suporte às áreas finalísticas da FCP de modo que possam desempenhar suas funções legais e assim realizar a missão institucional do órgão.

4.15. O objeto da contratação em tela aponta para necessidades de apoio à gestão de serviços internos, que são voltados para sustentar o ambiente de TIC, nele contidos a infraestrutura lógica, o fortalecimento de processos de trabalho, o suporte ao ambiente de TIC, o suporte à operação e administração de recursos da rede, além dos serviços atinentes aos processos de melhoria contínua.

4.16. Os serviços a serem contratados são de natureza continuada, não se confundem com as atividades finalísticas, têm característica de alta relevância para manutenção da infraestrutura de TIC, dos dados envolvidos, com impacto direto nos sistemas informatizados e os dados corporativos, em especial, no atendimento aos sistemas de apoio ao negócio.

4.17. Destaca-se também que há grande diversidade tecnológica de fabricantes que compõem o ambiente computacional da FCP, repercutindo na alta complexidade dos serviços, o que requer o domínio de conhecimento e serviços altamente especializados, para que possam manter os ambientes íntegros, disponíveis e seguros para os usuários, sendo eles externos ou internos.

4.18. A contratação terá também como objetivo o aumento contínuo do nível de maturidade do ambiente e de gestão dos serviços mediante:

4.18.1. *A necessidade de evolução da maturidade dos serviços de TIC;*

4.18.2. *A ampliação da capacidade operacional para atender às expectativas atuais e futuras, alinhada às metas e ao planejamento estratégico;*

4.18.3. *A garantia da maior eficiência dos serviços de atendimento ao usuário;*

4.18.4. *A manutenção e a ampliação a base de conhecimento;*

4.18.5. *A implantação e a evolução contínua do Catálogo de Serviços;*

4.18.6. *A sustentação de infraestrutura; e*

4.18.7. *A aplicação das melhores práticas de processos de gerenciamento de serviços de TIC;*

4.19. Desta forma, todos os serviços de TIC relacionados à operação e sustentação de Infraestrutura são executados por meio de contrato de terceirização, em regime de outsourcing (operations outsourcing). Para isto, a DTI deverá manter contrato ativo, de natureza continuada, junto à provedor externo, cuja interrupção (descontinuidade) ou baixo nível de qualidade entregue, poderá comprometer a continuidade das atividades do órgão. Isto ocorre principalmente devido ao fato de que a FCP não dispõe de quadros próprios de pessoal especializado em TIC para a execução dos serviços propostos no objeto de contratação, restando então, a única opção de execução indireta destes serviços, amparadados em legislação especifica, de acordo com os termos abaixo:

> ***"DECRETO Nº 9.507, DE 21 DE SETEMBRO DE 2018***
>
> *Art. 3º Não serão objeto de execução indireta na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, os serviços:*
>
> *I - que envolvam a tomada de decisão ou posicionamento institucional nas áreas de planejamento, coordenação, supervisão e controle;*
>
> *II - que sejam considerados estratégicos para o órgão ou a entidade, cuja terceirização possa colocar em risco o controle de processos e de conhecimentos e tecnologias;*
>
> *III - que estejam relacionados ao poder de polícia, de regulação, de outorga de serviços públicos e de aplicação de sanção; e*
>
> *IV - que sejam inerentes às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos do órgão ou da entidade, exceto disposição legal em contrário ou quando se tratar de cargo extinto, total ou parcialmente, no âmbito do quadro geral de pessoal.*
>
> *§ 1º Os serviços auxiliares, instrumentais ou acessórios de que tratam os incisos do **caput** poderão ser executados de forma indireta, vedada a transferência de responsabilidade para a realização de atos administrativos ou a tomada de decisão para o contratado. (Grifo nosso)"*

4.20. Por todo o exposto, observa-se que os serviços em comento suportam a continuidade dos processos de negócio da FCP, por meio do acompanhamento e manutenção dos recursos de TIC, tais como aplicações, portais, banco de dados, sistemas operacionais, servidores físicos e virtuais, redes locais e remotas, link de comunicação, segurança da rede e dados, estações de trabalho e apoio aos usuários de recursos tecnológicos.

4.21. Diante dos fatos supracitados, cabe à DTI promover o planejamento da contratação para viabilizar a construção de um modelo de prestação de serviços baseado nas melhores práticas do mercado, observando as recomendações dos órgãos de controle, e em consonância com as necessidades das áreas que compõe a FCP, além de prover a continuidade na prestação de serviços essenciais.

4.22. **REQUISITOS DE GOVERNANÇA DE TIC**

4.22.1. A Governança de TI é um conjunto de estruturas e processos que visam garantir que o setor de tecnologia das empresas ou órgãos de governo possam dar suporte e contribuam para a maximização dos objetivos e estratégias de negócio da organização, adicionando valor aos serviços entregues, ao mesmo tempo que faz um balanço entre os riscos e retornos sobre os investimentos em TIC.

4.22.2. Uma Governança de TI eficaz, ao assumir a liderança de processos e controles internos, assegura o alcance da estratégia de negócio e dos objetivos organizacionais, repercutindo na otimização dos investimentos e na redução dos custos com tecnologias, além do aumento da qualidade dos serviços entregues aos usuários.

4.22.3. Essas são as razões que exigem o perfeito alinhamento entre as necessidades do negócio e os serviços entregues pela área de TIC, que deve ser tratado com bastante acuidade na presente contratação. Nesse sentido, serão utilizados mecanismos de acompanhamento e controle, adotados pelo mercado, que nos auxiliam nos processos de sistematização e organização, chamados de frameworks, que trazem consigo boas práticas para a Governança de TI, como, por exemplo:

4.22.4. *3.14.3.1. MGP-SISP;*

4.22.5. *Val-IT - Value IT - IT Governance Institute (ITGI);*

4.22.6. *BSC - Balanced Scorecard;*

4.22.7. *ISO 27001;*

4.22.8. *PMBOK (Project Management Body of Knowledge);*

4.22.9. *ITIL - Information Technology Infraestructure library;*

4.22.10. *COBIT - Control Objectives for Information and related Technology;*

4.22.11. *PRINCE2 - Projects IN Controlled Environments.*

4.23. Para atender aos princípios da Governança de TIC e, consequentemente esta pretensa contratação, o framework adotado na Administração Pública é a biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação (ITIL), que estabelece um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços em tecnologia da informação e o devido alinhamento com os processos de negócios, além de atender às diversas recomendações de órgãos de controle, como o Tribunal de Contas da União (TCU), que prevê, entre outras determinações, o seguinte:

> *"[...] para tanto, há necessidade do aperfeiçoamento constante das competências do Auditor de TI nos principais modelos de gestão e controle na área de n, tais como a Information Technology Infraestructure Library (ITIL) e modelos de análise de riscos. O TCU, no documento que versa sobre os Critérios Gerais de Controle Interno da Administração Pública, (p. 11), afirma: Na mesma área, há, ainda, o modelo denominado Information Technology Infraestructure Library (ITIL), mantido pelo órgão britânico Office for Government Commerce (OGC), um grande aparato de "melhores práticas" utilizadas pelos gestores de TI com o objetivo fazer com que a TI foque no negócio da organização e para que entregue os seus serviços aos seus clientes da melhor maneira possível e a um custo jusificável." - (Acórdão nº 1603/2008/TCU)*

> *[...] Foi avaliada a maturidade da Setec quanto à utilização das melhores práticas de gestão de serviços de TI preconizadas pelo modelo ITIL e em relação às melhores práticas de segurança da informação ditadas pela norma ISO/IEC 17799. Esses dois modelos - ITIL e ISO/IEC 17799 são referência internacional e foram utilizados pelo TCU como guia de orientação para fiscalização de TI no governa federal. O produto principal desse diagnóstico foi produzir uma fotografia de como a Setec e, em alguns aspectos, o TCU estão em relação ao conjunto de boas práticas e também subsidiar planejamento para melhoria dos processos de trabalho. Em 2008, foi concluído programa de treinamento nas melhores práticas recomendadas pelo modelo ITIL, alcançando 95% dos servidores da Secretaria. Como consequência prática dos diagnósticos." - Relatório de Gestão do TCU, ano de 2008, (p. 42)*

> *[...] recomendação à Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI/MP) no sentido de que:*

f) elabore um modelo de processo de gestão de serviços para os entes sob sua jurisdição que Inclua, pelo menos, gestão de configuração, gestão de Incidentes e gestão de mudança, observando as boas práticas sobre o tema (NBR ISO/IEC 20.000, itil); g) estabeleça a obrigatoriedade de que os entes sob sua jurisdição formalizem processos de gestão de serviços para si, Incluindo, pelo menos, gestão de configuração, gestl1o de Incidentes e gestão de mudança, observando os boas práticas sobre o temo NBR ISO/IEC 20.000, ltil" - (Acórdão nº 1.233/2012-Plenário)"

4.24. As demandas da FCP por serviços de TIC apontam para necessidades de apoio à gestão dos serviços internos, com atendimento e suporte aos usuários de soluções de TIC, processos formais de gestão de serviços e adoção de uma metodologia de gestão em conformidade com a IN 01 de Abril de 2019, para assegurar a disponibilidade, a integridade e o melhor aproveitamento dos recursos de TIC.

4.25. O modelo de contratação e de execução de serviços definidos no Termo de Referência (TR) possibilitará a modernização tecnológica e funcional de forma contínua, resultando no crescimento e na melhoria da qualidade dos atendimentos relacionados ao apoio técnico, no uso dos recursos computacionais e serviços disponibilizados pela DTI, incluindo os serviços de rede com sua sustentação e monitoramento.

4.26. Assim, com a contratação dos serviços especificados neste Estudo Técnico, objetiva-se proporcionar a capacidade operacional necessária para garantir a continuidade e a qualidade do serviço de operação e sustentação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação da FCP, baseado nas melhores práticas de Gestão de Serviços de TIC, o que permitirá o atingimento dos Objetivos Estratégicos institucionais, além de alavancar cada vez mais a o fomento da Cultura negra no País.

4.27. **REQUISITOS DA SOLUÇÃO**

4.27.1. A prestação de serviços de Infraestrutura de TIC deverá ser executada e entregue nos padrões de qualidade estipulados e a custo previamente estimado.

4.27.2. Os serviços contratados serão para Atendimento e Suporte de TIC, Operação e Monitoração do Ambiente de TIC e Melhoria Contínua no Ambiente de TIC.

4.27.3. O serviço de operação e monitoramento do ambiente de TIC será 24x7, ou seja, 24 horas por dia, durante sete dias por semana.

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

4.27.5. Manter atualizada a base de conhecimento da FCP com a documentação mais recente. Todos os procedimentos operacionais, rotinas, templates e parâmetros de configuração utilizados e definidos na vigência do contrato deverão constar desta base.

4.27.6. Realizar todas as tarefas com base em boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (Information Technology Infraestructure Library) e MGP SISP (Metodologia de Gerenciamento de Projetos do SISP), bem como de acordo com as normas e procedimentos da FCP e de suas áreas técnicas.

4.28. **REQUISITOS DE NEGÓCIO**

4.28.1. Continuidade dos serviços de sustentação:

4.28.1.1. *Funcionalidades: Prover apoio computacional à continuidade dos serviços desenvolvidos no FCP. Essa funcionalidade está ligada ao princípio da Continuidade do Serviço Público o qual diz que sendo o Estado detentor dos bens e interesses públicos este não pode parar, pois senão estaria deixando de defender ou representar a coletividade;*

4.28.1.2. *Envolvidos: DTI e demais áreas que compõe a equipe de planejamento da contratação;*

4.28.2. Governança de TIC:

4.28.2.1. *Funcionalidades: Elevar o grau de maturidade de governança de TIC da FCP;*

4.28.2.2. *Envolvidos: DTI e alta administração;*

4.29. **REQUISITOS DE SEGURANÇA**

4.29.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de Governo relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a Instrução Normativa n° 01-GSI/PR e suas normas complementares, bem como a todos os normativos internos do CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política

de Segurança da Informação da Fundação Cultural Palmares.

4.29.2. A empresa CONTRATADA para prestar os serviços deverá credenciar junto ao CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios do CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

4.29.3. A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

4.29.4. A CONTRATADA deverá comunicar ao CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE.

4.29.5. Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.

4.29.6. Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.

4.29.7. Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade do CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização do CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

4.29.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

4.29.9. **REQUISITOS SOCIOAMBIENTAIS**

4.29.10. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012, em consonância com as previsões contidas no item **CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL** deste TR.

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

4.29.12. A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela FCP.

4.30. **REQUISITOS LEGAIS**

4.30.1. Lei nº 8.666/93 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal de 1988, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências;

4.30.2. Lei nº 10.520/02 - Institui, no Âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências;

4.30.3. Lei nº 12.846/13 - Dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira;

4.30.4. Decreto-Lei nº 200/67 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências;

4.30.5. Decreto Nº 9.507 - Dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

4.30.6. Decreto nº 7.174/10 - Disciplina as condições especiais para a aquisição de bens e contratação de serviços de TIC para órgãos e entidades sob controle da União;

4.30.7. Decreto nº 10.024 - Regulamenta a licitação, na modalidade pregão, na forma eletrônica, para a aquisição de bens e a contratação de serviços comuns, incluídos os serviços comuns de engenharia, e dispõe sobre o uso da dispensa eletrônica, no âmbito da administração pública federal;

4.30.8. Instrução Normativa SGD/ME nº 01/19: Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

4.30.9. Instrução Normativa nº 05/17 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.30.10. Instrução Normativa nº 03/17 - Altera a Instrução Normativa nº 5, de 27 de junho de 2014, que dispõe sobre os procedimentos administrativos básicos para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral;

4.30.11. Acórdão 313/2004 - TCU - Plenário - Manifestou entendimento de que a Lei nº10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia "técnica e preço" para toda e qualquer licitação para contratação de “bens e serviços”. Também orienta o administrador público analisar onde a modalidade pregão é aplicável;

4.30.12. Acórdão 0531/2007 - Ata 13 - Plenário, Relator Ubiratan Aguiar - Trata da aquisição em lote único;

4.30.13. Acórdão 2.471/2008 - TCU - Plenário - "Terceirização na Administração Pública Federal”, subtema "Terceirização em Tecnologia da Informação". Acórdão 1.619/2012 - TCU - Plenário - Orienta quanto a requisição de certificações de fabricantes para qualificação das empresas e de profissionais na fase de contratação;

4.30.14. Acórdão 854/2013 - TCU - Plenário - Trata da exclusão de cláusulas restritivas do Edital;

4.30.15. Nota Técnica nº 02/2008 - SEFTI/TCU - Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e Serviços de Tecnologia da Informação;

5. ALINHAMENTO COM AS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E AO PLANO ANUAL DE COMPRAS

5.1. Em aderência às determinações da Instrução Normativa SGD/ME nº 01, de Abril de 2019, que reforça a necessidade de que as aquisições de produtos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações - TIC devem estar alinhadas ao Planejamento Estratégico da Instituição, ao Plano Anual de Compras e Política de Governança Digital:

> *"IN SGD/ME 01/2019*
>
> *Art. 6 As contratações de soluções de TIC no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do SISP deverão estar:*
>
> *I - em consonância com o PDTIC do órgão ou entidade, elaborado conforme Portaria SGD/ME nº 778, de 4 de abril de 2019;*
>
> *II - previstas no Plano Anual de Contratações;*
>
> *III - alinhadas à Política de Governança Digital, instituída pelo Decreto nº 8.638, de 15 de janeiro de 2016; e;*
>
> *IV - integradas à Plataforma de Cidadania Digital, nos termos do Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016, quando tiverem por objetivo a oferta digital de serviços públicos;"*

5.2. Desta forma, consta no Mapa Estratégico da Fundação Cultural Palmares, o objetivo “8 - Implantar a Governança Digital" com o intuito de prover a FCP de instrumentos informacionais integrados, com a finalidade de melhorar a qualidade das informações e possibilitar a gestão da estratégia, das políticas e da operação, tendo como um dos indicadores o percentual de alcance das metas do PDTI. Desta forma, o Plano Diretor de Tecnologia da Informação (2020 - 2022) prevê na tabela 4 - “Necessidades de TI Identificadas” os itens elencados abaixo que indicam o prévio alinhamento da contratação do objeto pretendido com a estratégia da organização. Ainda, de acordo as novas regras de alinhamento estratégico de contratações previstas na IN 01 SGD/ME de Abril de 2019, foram incluídos os referenciais estratégicos à Estratégia de Governança Digital (2016-2019), disponível no sítio eletrônico https://www.governodigital.gov.br/EGD, e ao Plano Anual de Contratações.

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO DO REQUISITANTE (MAPA ESTRATÉGICO 2020-2022)	ID	NECESSIDADES ELENCADAS NO PDTI (2020-2023)
OB8	Implantar a governança digital	**N1,A5**	Prover serviços de sustentação de infraestrutura

ID	OBJETIVO ESTRATÉGICO EGD (2020-2022)	ID	PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES (PAC)
N/A	Não aplicável para este tipo de contratação	**484**	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), compreendendo o planejamento, implantação, monitoramento, operação, diagnóstico e execução continuada de serviços relacionados ao ambiente computacional, e Suporte Técnico à infraestrutura e aos usuários de soluções de TIC

6. JUSTIFICATIVA PARA A UTILIZAÇÃO DE LOTE ÚNICO

6.1. A escolha pela licitação mediante lote único foi em observância à gestão integrada, sem segregação de responsabilidades entre fornecedores, inibindo conflitos, sobreposição de atividades e diluição do comprometimento com a unicidade do processo. Ademais, os serviços mantêm inter-relação, e determinadas tarefas possuem pré-dependência entre si, situação em que a execução de uma tarefa posterior depende diretamente da execução plena e satisfatória de sua antecessora, razão pelo qual deve ser mantida uma única equipe, sob controle e supervisão centralizados em um único preposto, diminuindo-se assim ingerências e conflitos de interesse na execução das atividades.

6.2. O modelo em voga evita perda de economia de escala, na medida em que a FCP não absorverá o repasse dos custos consequentes à obrigatoriedade de vários prepostos e gerentes técnicos responsáveis por atividades técnicas e administrativas, tantos quantos fossem os contratos.

6.3. Outrossim, minimiza os itens de controle e estrutura administrativa no gerenciamento e fiscalização de contratos, o que é fundamental pela restrita estrutura de pessoal desta Fundação.

6.4. Nessa abordagem, cabe destacar o entendimento do Tribunal de Contas da União sobre o agrupamento em lotes de itens, que por meio do Acórdão 861/2013-Plenário, TC 006.719/2013-9, a relatora Ministra Ana Arraes, considerou o seguinte:

> *" 8. Cabe observar, ainda, que segundo jurisprudência do TCU, 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 relação entre si (acórdão 5.260/2011-1ª Câmara). Aplica-se tal assertiva ao procedimento ora inquinado. "*

6.5. Tendo em vista que os itens licitados são de uma mesma natureza, guardando relação entre si, e diante dos motivos acima elencados, conclui-se que o agrupamento dos itens em um único lote foi realizado com o intuito de reduzir o risco da solução em não atender as necessidades e o objetivo da contratação, principalmente quanto à vantajosidade econômica, ganhos de eficiência, qualidade e gestão contratual, almejados pela FCP.

6.6. O critério para julgamento da proposta será o de menor preço considerando o lote, ou seja, será considerada vencedora aquela LICITANTE que apresentar o menor VALOR GLOBAL para o lote, que é aquele resultante do somatório de preços dos dois itens que compõem o lote.

6.7. Não se admitirá propostas de preços cujos valores sejam superiores aos preços estimados para os itens e global orçados pela Fundação Cultural Palmares.

6.8. Não se admitirá a contratação de itens dentro do mesmo lote junto a fornecedores distintos.

7. DOS RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS

7.1. A prestação de serviços deverá prover recursos e sistemas de Informação estáveis e eficazes para a estrutura do CONTRATANTE e aos seus processos Institucionais e estratégicos, onde se inclui a maturidade e a disponibilidade do ambiente; a independência tecnológica; a ampliação da governança de TI; a segurança de dados e informações; a prevenção contra riscos de quebra de continuidade de serviços; a transferência de conhecimento no tempo adequado; o aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos TI; a gestão da sustentação da administração, operação e o suporte à rede; e a atualização do modelo contratual em conformidade com a IN 01/2019 da SGD/ME.

7.2. Como objetivos específicos, a contratação promoverá a entrega dos serviços por meio de Catálogo de Serviços e Base de Conhecimento; a implementação de uma Base de Dados para Gerenciamento de Configuração (CMDB - Configuration Management Database); a criação de base histórica dos tratamentos de Incidentes e solicitações à área de TIC; o aumento da aderência às melhores práticas de mercado, de acordo com os frameworks ITIL e CobiT e aos orientadores do SISP; a consolidação do modelo de contratação de Serviços de TIC, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis mínimos de serviços alcançados.

8. **REQUISITOS DOS SERVIÇOS CONTRATADOS**

8.1. A definição do objeto deste TR obedece um agrupamento de serviços especializados por natureza, com características e complexidades técnicas diferenciadas entre si, que requerem a adoção de metodologias e de boas práticas para alcançar o alto nível de maturidade nos serviços executados.

8.2. A CONTRATADA deverá atender aos requisitos técnicos especificados no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** e no **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS** deste TR, que será objeto de apoio à atualização pela presente contratação em aderência à prática de gestão AP009.02 - *Catalogue IT - enabled services*, Cobit 5.

8.3. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora contratados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas para o aumento da maturidade do ambiente computacional da FCP e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço.

8.4. Os serviços serão demandados por meio de ordens de serviços, observando as recomendações do **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**, deste TR.

8.5. A FCP demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste TR, em conformidade com o "**PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA**", ficando ao encargo da prestadora dos serviços a gestão operacional, *on site* e *out site*, do processo de execução.

8.6. O período de estabilização permitirá à CONTRATADA avaliar as condições técnicas de execução, de ambiente, assim como o real quantitativo de pessoal necessário à execução dos serviços ora contratados, devendo-se levar em consideração o quantitativo mínimo de pessoas, de acordo com os requisitos listados na seção "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO"**, abaixo indicados.

8.7. A CONTRATADA deverá assegurar a atualização tecnológica permanente de seus profissionais, habilitando-os nos softwares utilizados pela FCP.

8.8. É parte obrigatória dos serviços "entregáveis" pela CONTRATADA a atualização da documentação das rotinas e a confecção dos relatórios técnicos estando ao seu encargo, sob a aprovação da FCP, a proposta do modelo a ser utilizado na padronização destes documentos e relatórios, bem como sua periodicidade.

8.9. A solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI será disponibilizada pela CONTRATADA no período de inserção e absorção dos serviços, estando certo que a FCP poderá, a seu critério, migrar esta solução para uma ferramenta sob a qual detenha o direito de uso.

8.10. Todos os serviços que envolvam ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente, obedecerão a uma estruturação e planejamento prévios da CONTRATADA e autorização da FCP, onde serão estabelecidos os prazos, horário e condições gerais da execução destas atividades.

8.11. <u>São requisitos gerais para a execução dos serviços</u>:

8.11.1. *Ser realizados com base nas boas práticas preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), COBIT, PRINCE2, PMBOK (Project Management Body of Knowledge) e modelos norteadores do SISP;*

8.11.2. *Ser executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade;*

8.11.3. *Adequar-se aos padrões normativos orientados pela Política de Segurança da FCP;*

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

8.11.5. *Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da FCP em horário de seu expediente normal;*

8.11.6. *Implantar o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços demandados;*

8.11.7. *Responsabilizar-se pela definição da forma, metodologia, processos, local e modelo de execução dos serviços;*

8.12. São requisitos exigidos com relação aos Recursos Profissionais da CONTRATADA atuante no contrato:

8.12.1. *A CONTRATADA e a FCP exercerão a segregação de atividades em conformidade com as responsabilidades legalmente atribuídas a cada uma das partes, terminantemente proibidas a utilização mútua de recursos que não estejam contidos nas autorizações formuladas pelas normas e orientações da administração pública vigentes;*

8.12.2. *A CONTRATADA designará um PREPOSTO e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato, a execução e coordenação dos serviços;*

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

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

8.12.4. O preposto deverá informar à FCP sobre problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da FCP;

8.13. A CONTRATADA deverá ainda:

8.13.1. *Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da FCP, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por seus recursos profissionais;*

8.13.2. *Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades, quando exercidas remotamente;*

8.13.3. *Informar e solicitar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a FCP;*

8.13.4. *Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como cartões certificadores, e outros, de propriedade da FCP, juntamente com o descredenciamento;*

8.13.5. *A CONTRATADA, após apuração de responsabilidades e dela tendo dado causa, deve responder pelos danos causados à FCP ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pela FCP;*

8.14. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável à presente Contratação encontra-se descrito no **ANEXO VII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO** deste TR.

8.15. A descrição das atividades encontra-se no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** deste TR.

8.16. Os modelos de apresentação do Relatório de Níveis de Serviço e do Relatório de Ateste dos Serviço serão definidos no plano de inserção e otimizados ao longo da execução contratual.

9. MODELO DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços objeto deste TR deverão ser executados em total conformidade com o conjunto de boas práticas descritas no padrão de referência ITIL v3 e Cobit, devendo ser implementada, além da Central de Serviços como ponto único de contato para os serviços aqui contratados, as disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Nível de Serviço.

9.1.1. Com base nesse conjunto de boas práticas, a Fundação Cultural Palmares buscará atender às suas necessidades de negócio pelo aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

9.1.1.1. *Manutenção da Saúde Operacional;*

9.1.1.2. *Melhoria Continua dos Serviços;*

9.1.1.3. *Acordos de Níveis de Serviço (ANS);*

9.1.2. SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL

9.1.2.1. Tratam-se dos serviços de sustentação, monitoramento e central de serviço. Representam as atividades de rotina para a sustentação, monitoramento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento, em regime 24x7 os recursos corporativos de TIC.

9.1.2.2. As atividades de sustentação e monitoramento permitem identificar condições de risco para a continuidade dos negócios do CONTRATANTE e interrupções de serviços de forma precoce. O serviço deverá ser executado com uso de ferramentas para medir o comportamento de cada componente e monitorar os alarmes a eles vinculados.

9.1.2.3. O dimensionamento atual do ambiente computacional da FCP, que será suportado durante toda a vigência do contrato, utilizado como fundamento para a quantificação dos serviços presentes neste TR, para a manutenção da saúde operacional, pode ser verificado no **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**;

9.1.3. **CENTRAL DE SERVIÇOS**

9.1.3.1. A Central de Serviços concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados.

9.1.3.2. O Serviço de Atendimento de 1º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de complexidade baixa, podendo realizar outras atividades independente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento.

9.1.3.3. O Serviço de Atendimento de 2º Nível é a modalidade de atendimento a demandas de baixa e média complexidade, podendo realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade por meio de scripts ou roteiros e suportadas pela base de conhecimento

9.1.3.4. O Serviço de Atendimento de 3º Nível é a modalidade de atendimento às demandas que não puderam ser resolvidas nos 1º e 2º níveis, dada a complexidade e natureza de especialização e que demandam suporte especializado. Trata-se de serviço especializado, de retaguarda, utilizado a qualquer tempo quando requerido.

9.1.3.5. Os serviços serão realizados com base nas requisições abertas pela ferramenta de ITSM junto a Central de Serviços e em seu modelo de operação constarão fluxos, processos, modelos de acompanhamento e local de execução.

9.1.4. **MELHORIA CONTÍNUA DE SERVIÇOS**

9.1.4.1. Responsável por toda e qualquer evolução tecnológica que requer o planejamento, implementação e ações de transferência de conhecimento, integrado aos demais serviços que compõem esta contratação, aumentando a maturidade de TIC.

9.1.4.2. Todos os serviços que envolvam ações de mudanças, implementações, e atividades de melhoria contínua de ambiente, excetuando-se a melhoria dos processos de execução de trabalho que são de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, obedecerão um planejamento definido entre CONTRATADA e o CONTRATANTE, onde serão estabelecidas as condições de execução, os prazos, horário, etc.

9.1.4.3. A implementação das melhorias e/ou mudanças será acompanhada da transferência de conhecimento, realizada com metodologia a ser definida caso a caso.

9.1.4.4. O gerenciamento operacional das atividades, sejam elas executadas nas instalações do CONTRATANTE ou não, serão de responsabilidade da empresa CONTRATADA.

9.2. **MODELO CONCEITUAL PARA MEDIÇÃO DOS SERVIÇOS BASEADO EM NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**

9.2.1. Para suportar a medição dos serviços, e a variação na complexidade dos serviços a serem contratados, criou-se a unidade referencial básica, "Unidade de Serviço de Infraestrutura - USI", na proporção coerente ao grau de relevância dos IC's, à diversidade tecnológica, à complexidade das atividades do catálogo e ao esforço dispendido.

9.2.2. Observou-se ainda que, diretamente proporcional ao nível de complexidade de cada atividade especificada, modifica-se também a especialização dos executores que darão cumprimento às tarefas que a compõem, assim como os métodos e processos para a execução, e os custos operacionais de cada serviço e por consequência, o peso relativo destas USI's.

9.2.3. A USI foi estabelecida com abrangência suficiente para abarcar todas as atribuições, atividades e tarefas a serem executadas pela empresa CONTRATADA, considerando todas as variáveis à sua adequada execução.

9.2.4. Dos elementos de análise utilizados para a construção da USI, como uma unidade de medida aplicável a todos os serviços, indicamos os relacionados à Manutenção da Saúde Operacional, que contém os serviços de Central de Serviços, e à Melhoria Contínua no Ambiente de TIC, sempre levando em consideração os preços praticados pelo mercado em cada serviço requerido, a saber:

9.2.4.1. *Relacionados a manutenção da saúde operacional: composição do parque, diversidade tecnológica e tipologia de relevância (alta, média ou padrão) e disponibilidade dos ativos e tempo de resolução das requisições de serviço e incidentes;*

9.2.4.2. *Relacionados a melhoria contínua no ambiente de TIC: estruturada de acordo com a qualificação e especificidade das tecnologias, dos métodos e processos requeridos para a execução, em vistas a entrega de um projeto com escopo específico e acordado;*

9.2.5. A CONTRATADA deverá obedecer aos requisitos de atendimento, sustentação e monitoramento, suporte a processo de melhoria contínua por meio de premissas que serão descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

9.2.6. A descrição dos processos de melhoria contínua no ambiente de TIC estão detalhados na forma do **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS** deste TR.

9.2.7. Todos os serviços demandados deverão ser executados pela CONTRATADA somente após a emissão da Ordem de Serviço.

9.2.8. De acordo com a ABNT NBR ISO/IEC 20000-1 (ABNT, 2008a, p. 9), o objetivo do gerenciamento de nível de serviço é definir, acordar, registrar e gerenciar níveis de serviço, que devem ser monitorados em comparação com as metas, por meio de relatórios e demonstrativos. Na mesma norma, as causas de não conformidade serão relatadas e as ações de melhoria identificadas durante esse processo devem ser registradas, fornecendo insumos para um plano de melhoria do serviço.

9.2.9. A importância desse método já foi reconhecida pelo TCU no Acórdão 2.308/2010 -TCU - Plenário:

> *"89. A gestão de acordos de nível de serviço é um Instrumento relevante na busca e no controle da qualidade do serviço prestado pela área de TI aos seus clientes. A falta desse tipo de gestão aumenta as chances de insatisfação entre os usuários e os riscos de perda de foco nos Investimentos.*
>
> *90. O mesmo tipo de preocupação deve existir na relação com fornecedores. Processos de gestão de nível de serviço são essenciais para que se garanta a qualidade dos serviços recebidas e que sua remuneração se dê por resultados, como preconiza o art. 6º do Decreto nº 2.271/1997, em alinhamento com os princípios da eficiência e da economicidade" (Acórdão 1.215/2009- TCU-Plenário)*

9.2.10. Confirma-se, portanto, que o processo de gerenciamento por níveis de serviço contribui para a satisfação das expectativas dos clientes, pois estabelece mecanismos que determinam o resultado esperado da prestação do serviço pela área de TI e como ele será monitorado em relação às metas estabelecidas. Quando a execução de serviços de TI é prestada por fornecedor externo, o processo de gestão de nível de serviço, acima descrito, auxiliará na gestão dos resultados entregues com base nas metas definidas em contrato.

10. QUANTITATIVO ESTIMADO DE SERVIÇOS

10.1. Para estimar a quantidade de USI's considerou-se os quantitativos de IC's de afinidade com a Central de Serviços, as quantidades, diversidades tecnológicas, relevâncias do IC's de afinidade com a infraestrutura de TIC e, para o processo de melhoria contínua no ambiente de TIC, considerou-se a quantidade e a multiplicidade de processos, de serviços, de infraestrutura que necessitam de intervenção para o aumento da maturidade.

10.2. O modelo de medição da USI permite o estabelecimento do valor unitário sobre o qual toda a remuneração da CONTRATADA será aferida.

10.3. O quantitativo mensal de USI's poderá variar entre os itens de serviços, preservado o total da contratação, podendo conter redirecionamentos, inclusão e exclusão de demandas, ampliação do ambiente de sustentação, priorização das tarefas, de mudanças estratégicas e novos procedimentos entre outras atividades que deverão ser executadas para manter a disponibilidade e a continuidade do ambiente.

10.4. A composição quantitativa e qualitativa do parque tecnológico, para o Item manutenção da saúde operacional, detalhado neste Termo de Referência, também utilizado para estimar o montante de USI 's, é reconhecido como a referência para o cálculo das possíveis variações de volume de consumo deste item no curso do contrato e foi dimensionado para a sustentação de todo o ambiente de TI, incluindo, também a sustentação da central de serviços;

10.5. A métrica - USI, quando planejada por meio de ordens de serviços, garante o acompanhamento de cronogramas financeiros de execução das atividades, a fiscalização dos serviços dentro do seu planejamento e assegura durante todo o processo de execução a fiscalização dos serviços.

10.6. Em se tratando de contratação de serviços, com quantidade de USIs estimadas e com execução orientada para alcançar níveis de serviço, a CONTRATADA poderá investir no aumento da sua produtividade, adotando providências de melhoria da gestão dos processos operacionais sob a sua responsabilidade, seguindo as melhores práticas, racionalizando

métodos e processos que transformem, implementem, agreguem valor as atividades, atuando em conformidade com orientações governamentais, entre outros fatores diretamente relacionados à gestão de TIC, direcionando-os sempre para o aumento da qualidade do ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

10.7. Considerando o exposto, segue o levantamento dos quantitativos de USI's, por tipo de serviço, necessárias para a execução das atividades e tarefas objeto deste TR, bem como o custo estimado da contratação:

LOTE	ITEM	CATMAT/CATSER	TIPO DE SERVIÇO	USI's (MENSAL)	USI's (ANUAL)	VALOR UNITÁRIO DA USI	VALOR ANUAL
1	1	27014	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312	R$ 30,18	R$ 1.095.896,16
	2	27359	Melhoria Contínua do Serviço	823	9.876	R$64,77	R$ 639.668,52
	VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO						R$ 1.735.564,68

10.8. O quantitativo de USI's indicado na tabela serve de referência para o seu consumo na execução dos serviços da Manutenção da Saúde Operacional, que contém a Central de Serviços. Para as Melhorias o pagamento será efetuado pela quantidade de USI's efetivamente executados.

10.9. A remuneração da manutenção da saúde operacional será efetuada por um valor mensal determinado pela apuração dos itens de configuração e seus fatores, quantidade, diversidade e relevância, na composição do ambiente de infraestrutura de TIC, mês a mês.

11. **RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO**

11.1. A empresa CONTRATADA deverá fornecer recursos humanos e insumos necessários para a adequada execução dos serviços objeto deste TR, conforme descrito no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

11.2. O dimensionamento e a qualificação sobre a equipe de execução dos serviços são de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA. A disponibilização, a manutenção e o desenvolvimento desta equipe, deverá ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos de serviço exigidos neste TR.

11.3. A empresa contratada poderá utilizar de metodologia própria ou de terceiros a fim de dimensionar a equipe de suporte de maneira a atender os níveis de serviço desejados.

11.4. Deve-se observar, porém, que devido à fatores históricos e culturais na prestação de serviços desta natureza na FCP e a percepção atual dos usuários sobre o atendimento dos serviços de informática, disponibilizados pela DTI, além de evitar que a continuidade das atividades seja interrompida ou paralisada, não prejudicando a rotina administrativa do órgão, será exigido um quantitativo mínimo de profissionais, para a execução de tais serviços, de acordo com os critérios abaixo:

a) Os serviços de suporte técnico e administração do Datacenter de 1° nível (N1), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, serão preferencialmente executados de forma remota. Os mesmos poderão ser executados localmente, à critério da CONTRATADA;

b) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Datacenter, de 2º nível (N2), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimamente, sem ônus adicional, 2 (dois) profissionais em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". As atividades de N2 poderão ser executadas de forma remota, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA, nos casos em que a FCP entender como conveniente e expressamente autorizar;

c) Para a sustentação dos serviços de suporte técnico e administração do Data Center, de 3° nível (N3), que fazem parte do escopo da Manutenção da Saúde Operacional da infraestrutura de TIC, manter minimanente, sem ônus adicional, 3 (três) profissionais, em regime presencial no ambiente da FCP, com atuação nos dias úteis e horário de funcionamento da instituição - conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços". As atividades de N3 poderão ser executadas de forma remota, excepcionalmente, nas dependências da CONTRATADA, nos casos em que a FCP entender como conveniente e expressamente autorizar;

11.4.1. Eventualmente, nos casos em que houver diminuição considerável na quantidade de ICs quantificados (em relação à contagem inicial) durante a execução do contrato, gerando impacto relevante no faturamento mensal da CONTRATADA, devido à evolução natural e maturação do ambiente de TIC, de acordo com os processos de melhoria contínua previstas neste TR, o quantitativo de profissionais que atuarão localmente poderão ser revisados, de forma prévia e gradual - com o objetivo de minimizar o impacto na prestação dos serviços - em comum acordo com ambas as partes (CONTRATANTE e CONTRATADA).

11.4.2. Respeitados os quantitativos mínimos, a CONTRATADA é livre para a alocação de mais profissionais para a prestação dos serviços, a seu critério, visto que ela será cobrada, nos termos deste documento, pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) prestados, de acordo com o **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

12. **DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA**

12.1. Para a execução das atividades previstas neste TR (processos e atividades descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**) será exigida qualificação profissional mínima que vinculará a prestação dos respectivos serviços por profissionais que possuam capacidade técnica adequada, para a equipe que atuará nas dependências da CONTRATANTE. Tal exigência se caracterizará pela comprovação de certificação dos profissionais em tecnologias correlatas à prestação dos serviços e de boas práticas na gestão de tecnologia da informação (abaixo listadas), podendo ser requeridas pela FCP, a qualquer tempo, antes ou durante a execução de uma OS. A não apresentação da documentação comprobatória da certificação, quando solicitada, ensejará a aplicação de multa, conforme contrato.

12.2. Os perfis técnicos dos profissinais da CONTRATADA, que atuarão nas dependências da FCP, com os seus respectivos quantitativos, são:

12.2.1. Analista de Infraestrutura (Redes) - 1 profissional;

12.2.2. Analista de Banco de Dados (DBA) - 1 profissional;

12.2.3. Analista de Segurança da Informação - 1 profissional;

12.2.4. Analista de Suporte Técnico - 2 profissionais;

12.3. Os profissionais da CONTRATADA deverão apresentar comprovação de escolaridade, certificações técnicas e experiência profissional de acordo com os critérios abaixo:

12.3.1. Todos os profissionais deverão possuir diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, na área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); ou

12.3.2. Diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC;

12.4. O profissional com o perfil de Analista de Infraestrutura (Redes), deverá possuir:

a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de planejamento, implementação, suporte e monitoramento de recursos de data centers corporativos;

b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);

c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);

d) Certificação CompTIA Network+;

e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.5. O profissional com o perfil de Analista de Segurança da Informação, deverá possuir:

a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação, manutenção e suporte técnico de soluções de segurança da Informação em ambientes corporativos;

b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows Server 2012 ou superior);

c) Certificação LPIC - 1: Linux Professional Institute Certifications (Nível I ou superior);

d) Certificação CompTIA Security+;

e) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.6. O profissional com o perfil de Analista de Banco de Dados (DBA), deverá possuir:

a) Experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de

suporte, implantação e administração de soluções de bancos de dados corporativos;

b) Certificação Oracle Certified Professional, MySQL 5.7 Database Administrator;

c) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (SQL Server 2012 ou superior);

d) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.7. O profissional com o perfil de Analista de Suporte Técnico, deverá possuir:

a) Experiência mínima de 3 (três) anos de atuação, preferencialmente ininterruptos, em atividades de implantação e manutenção de hardware e software básicos, de apoio e automação de escritório, controle de acesso à recursos computacionais, documentação de rotinas, acompanhamento do desempenho dos recursos técnicos instalados e suporte à usuários em ambientes corporativos;

b) Certificação MCSA - Microsoft Certified Solutions Associate (Windows 10);

c) Ou certificações avaliadas como equivalentes pela equipe técnica da FCP;

12.8. Para todos os profissionais será exigido declaração de experiência profissional em sua área de atuação, expedida por uma ou mais pessoas jurídicas de direito público ou privado, que comprovem a atuação e execução de atividades semelhantes aos serviços previstos neste TR.

13. **REQUISITOS SALARIAIS DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA**

13.1. A remuneração para cada perfil profissional a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá observar a média salarial de mercado, sendo este critério, um dos fatores de avaliação e julgamento das propostas. Para isto, foi conduzida pesquisa salarial, contida no **ANEXO XIII - PESQUISA SALARIAL**, que será utilizada como fator de balização das mesmas, de acordo com a média geral produzida.

13.2. Pretende-se com esta recomendação a previsão de continuidade dos serviços por profissionais com altos níveis de qualificação e experiência, afastamento da alta rotatividade de pessoal, típica na prestação de serviços desta natureza e reduzir significativamente valores de lances a qualquer custo, que obrigam a empresa vencedora a reduzir proporcionalmente a remuneração dos profissionais alocados para a prestação dos serviços, prejudicando a qualidade dos mesmos.

13.3. Cabe ressaltar que a vantajosidade determinada no artigo 3° da Lei 8.666 não se resume à uma hermenêutica desprovida, que espelha basicamente a busca por contratação que seja economicamente mais vantajosa de acordo com fatores puramente econômicos, pelo contrário, pois se assim o fosse, o único critério para selecionar as licitantes seria o valor de suas propostas. Todavia, a regência do princípio se estende aos aspectos que sustentam com segurança a execução do contrato. Vejamos abaixo, diversas decisões proferidas pelo Tribunal de Contas da União que corroboram o assunto:

ACÓRDÃO TCU Nº 744/2010 - PLENÁRIO

"[...] não se pode esquecer que a proposta mais vantajosa não é a de menor valor, mas a que melhor atende ao interesse da administração que, no caso, está diretamente ligado à segurança de que a empresa contratada terá condição de executar o contrato e de arcar com todos os encargos trabalhistas e sociais dele decorrentes. [...]"

ACÓRDÃO TCU Nº 614/2008 - PLENÁRIO

"[...] A dinâmica da economia capitalista induz as empresas a objetivarem constante aumento nos seus lucros. O que se verifica com as licitantes prestadoras de serviços terceirizados, portanto, é que, tendenciosamente, buscam majorar seus ganhos por meio da diminuição nos valores da remuneração de seus empregados, que constituem o mais relevante custo desse tipo de contrato.

Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado.

Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização.

Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há

necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução.
Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover).
O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados.
Em consonância com o processo de valorização dos servidores públicos que vem ocorrendo no âmbito da Administração Pública Federal, a trinômia qualidade da mão-de-obra, alta produtividade e boa remuneração deve ser observado também para os trabalhadores terceirizados, aos quais deve ser garantida uma remuneração mínima, condizente com as atribuições que lhe são impostas. [...]" (grifo nosso)

13.4. Cabe ressaltar que a análise do salário oferecido na proposta não constitui fixação de piso salarial, mas tão somente a análise técnica dos preços praticados no mercado. Ainda, de acordo com Acórdão TCU nº 189/2011:

> *"[...] observo, por último, que não está se propondo a desconsideração da vedação ao estabelecimento de preço mínimo imposta pelo art. 40 da Lei nº 8.666/1993 que, aliás, constitui notável avanço em relação ao regime do antigo Decreto-lei nº 2.300/1986. Trata-se aqui de uma situação específica, em que o estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação [...]"* (grifo nosso).

13.5. Ainda, de acordo com a Redação dada pela Lei n° 8.883, de 1994, temos que:

> *"[...] II - propostas com valor global superior ao limite estabelecido ou com preços manifestamente inexequíveis, assim considerados aqueles que não venham a ser demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto do contrato, condições estas necessariamente especificadas no ato convocatório da licitação. [...]"* (grifo nosso)

13.6. Logo, a vantajosidade envolve um conjunto de elementos que deverão estar previstos no edital da licitação e criteriosamente observados pela Administração no momento da seleção da proposta, traduzindo-se numa verdadeira avaliação do custo-benefício de cada uma delas, e não apenas no seu valor - puro e simples.

14. **DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

14.1. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da FCP, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas (principalmente no que tange às ferramentas ITSM e de monitoramento implantadas), contendo os CDs, manuais, arquivos e guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, licenças, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao perfeito funcionamento destas soluções, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais nas soluções adotadas, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.

14.2. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para a transferência de conhecimento aos servidores da DTI, cabendo à FCP demandar o repasse, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

14.3. As orientações e procedimentos para transferência de conhecimento estão descritos no **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC** deste TR.

15. **PLANO DE INSERÇÃO DA CONTRATADA**

15.1. Conceitua-se "Plano de Inserção" como sendo processo onde a FCP repassa à CONTRATADA informações e atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços e, a partir dos quais a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de níveis mínimos de serviço.

15.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período de tempo reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

15.2.1. *Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;*

15.2.2. *Propor e adequar, no que couber, a infraestrutura física e lógica;*

15.2.3. *Indicar seu preposto e substituto, até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;*

15.2.4. *Instalar e configurar a Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, composta minimamente por: Módulo ITSM, para atender o gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança; Módulo de Monitoramento, para atender ao gerenciamento de eventos e monitoramento de serviços e IC´s; e Módulo de Inventário de IC´s, para complementar funcionalidades de gerenciamento de configuração e realizar a apuração periódica dos IC´s presentes no ambiente de TIC da FCP;*

15.2.5. *Implantar processos de atendimento, em conformidade com o disposto neste TR;*

15.2.6. *Definir as rotinas de serviços, entre outras atividades necessárias à execução do objeto, durante o qual os níveis de serviços acordados serão ajustados, em comum acordo entre a FCP e a CONTRATADA;*

15.3. Durante o período de inserção, a CONTRATADA deverá manter quantitativa e qualitativamente, a equipe suficiente para executar as atividades de central de serviços, dos serviços de manutenção da saúde operacional e de melhoria contínua no ambiente de TIC, respeitando os quantitativos mínimos descritos no item "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO"**. Eventualmente, para atendimento dos requisitos solicitados aos profissionais da CONTRATADA, listados na seção **"DOS PERFIS E REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS DA CONTRATADA"**, poderá ser negociado prazo, de comum acordo entre as partes, a ser registrado no histórico de gestão do contrato, para adequação destes perfis, dadas as complexidades e exigências de qualificação técnica dos profissionais.

15.4. O Plano de Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue à FCP para validação até o 15° dia útil após o início da execução dos serviços contratados, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 90 dias:

15.4.1. *Validação ou atualização, se necessário, do Catálogo de Serviços da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

15.4.2. *Validação ou atualização dos Níveis Mínimos de Serviço, considerando as especificidades do ambiente computacional da FCP, prévio à sua configuração na solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA;*

15.4.3. *Cronograma de mapeamento e registro dos seguintes itens: situação do licenciamento de software e a preparação da biblioteca (repositório) de software; e dos IC's e seus relacionamentos (ambiente central e camada cliente);*

15.4.4. *O prazo para que a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, esteja instalada e em condições para registrar, classificar e fechar chamados;*

15.4.5. *O processo de implantação da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, módulo ITSM, da CONTRATADA e a adequação da mesma; incluindo os processos de Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços, Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, Gerenciamento do Conhecimento e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços;*

15.4.6. *Definição do modelo de registro dos ativos de configuração (IC's) para formação do CMDB;*

15.4.7. *Definição do modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado;*

15.4.8. *Treinamento dos servidores da FCP nas funcionalidades de gestão e auditoria das ferramentas de monitoramento e gestão de serviços de TI (ITSM) para efeito de acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços;*

15.4.9. *Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnico aos usuários da FCP;*

15.4.10. *Plano para início dos serviços de manutenção da saúde operacional;*

15.4.11. *Plano para inserção do módulo de monitoramento e gerência de eventos da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI; capacitação da equipe interna da CONTRATADA na utilização do módulo de ITSM;*

15.4.12. *Entrega dos manuais de procedimentos para abertura de chamados na Central de Serviços, para disseminação aos usuários da FCP;*

15.5. Ao fim do período estabelecido para o Plano de Inserção da CONTRATADA, objetiva-se que as seguintes premissas estejam atendidas:

15.5.1. *Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI completamente funcional;*

15.5.2. *IC's camada cliente 100% mapeados e inseridos no módulo de ITSM;*

15.5.3. *Regras de níveis de serviço 100% implementadas e funcionais; módulo ITSM configurado para registro de chamados via WEB; catálogo de serviços adequado ao módulo de ITSM;*

15.5.4. *Base de conhecimento disponível para uso no módulo de ITSM;*

15.5.5. *Solução de monitoramento implantada;*

15.5.6. *Treinamento realizado no módulo de ITSM para servidores do órgão, para fins de auditoria, acompanhamento, aferição e fiscalização dos Infraestrutura da Central de Serviços deverá estar 100% concluída;*

15.6. Entregar relatório final do processo do Período de Inserção, juntamente com o Termo de Aceite da absorção dos serviços da FCP.

15.7. A remuneração durante o período de inserção será mensal, composta exclusivamente pelo somatório das quantidade de USI's destinadas à MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL, não sendo previstas quaisquer remunerações adicionais para este período.

15.8. Durante o período de inserção da CONTRATADA, projetos de melhoria contínua serão evitados, devido ao baixo grau de conhecimento da CONTRATADA do ambiente operacional da FCP, resguardando-se este período para a realização dos ajustes necessários da ferramenta ITSM e de monitoramento que serão diosponibilizadas, bem como a implantação e documentação dos processos e atividades previstas neste TR que são de cunho obrigatório e não devem acarretar em custos adicionais à CONTRATANTE.

15.9. O dimensionamento da equipe disponibilizada para execução dos serviços presenciais e remotos é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, respeitando os quantitativos mínimos descritos no item "**RECURSOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO CONTRATO"**.

15.10. Por se tratar de um período de adequação e estabilização na execução dos serviços, durante o período de inserção a CONTRATADA será isenta da aplicação de glosas oriundas do descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço, sendo estas devidamente registradas no histórico de gerenciamento do CONTRATO para fins de acompanhamento;

16. **DA PROPOSTA COMERCIAL**

16.1. A proposta de preço correspondente ao valor do lance vencedor, deverá observar o seguinte:

16.1.1. Ser emitida em 1 (uma) via, rubricada e assinada, por representante legal da licitante, onde deve constar o número de páginas da proposta;

16.1.2. O valor unitário e total das USI's e o valor global, não constar quaisquer descontos, cotações, proposições não previstas em Edital;

16.1.3. Conter o prazo de validade da proposta, não inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua emissão;

16.1.4. Declaração expressa de estarem inclusos nos preços cotados todos os impostos, taxas, seguros, bem como quaisquer outras despesas, diretas e/ou indiretas referentes a Contratação;

16.1.5. Especificar a razão social, o CNPJ, colocando o número do Edital de licitação, dia e hora de abertura, endereço completo, o número do telefone, etc., bem como o número de sua conta corrente, o nome e código do Banco e a respectiva Agência para efeito de pagamentos dos serviços;

16.1.6. Especificar a qualificação do representante autorizado a firmar o Contrato, detalhando nome completo, CPF, Carteira de Identidade, Estado Civil, Nacionalidade e Profissão, bem como o instrumento que lhe outorga poderes para firmar o referido contrato;

16.1.7. Declaração expressa de que tomaram conhecimento dos recursos tecnológicos do ambiente computacional da FCP para composição dos custos na proposta. Os detalhes do ambiente computacional podem ser verificados no **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**;

16.2. Em atendimento às orientações dos órgãos de controle no sentido de que se adotem medidas de gerenciamento de risco da contratação, ao mesmo tempo em que seja privilegiada a competitividade do certame licitatório, a critério do Pregoeiro, para análise de exequibilidade e razoabilidade da proposta, poderá ser exigido detalhamento de todos os custos que compõem a proposta comercial ofertada pela licitante vencedora na fase de lances, hipótese em que o pedido de detalhamento e composição de custos não deve ser confundida com a adoção de modelo por contratação direta ou indireta de pessoas.

16.3. O modelo de proposta comercial para este TR é apresentado em seu **ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**.

17. **DA COMPROVAÇÃO DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

17.1. Para comprovação da qualificação técnica deverão ser apresentados os seguintes documentos, acompanhados dos respectivos contratos e edital:

17.1.1. Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto da licitação, pelo período mínimo de 12 (doze) meses, conforme exigências abaixo relacionadas e artefatos indicados:

17.1.1.1. Comprovação de execução de serviços técnicos especializados aplicáveis à administração, planejamento, gerenciamento, operação, monitoração e suporte de primeiro, segundo e terceiro nível (incluindo: instalação e configuração de componentes de hardware e software; análise e solução de incidentes e problemas; análise de capacidade; monitoramento e administração de IC's; estudo, proposição, implementação e acompanhamento de novas soluções, execução de mudanças em ambientes) de infraestrutura de tecnologia da informação, compatível com as caraterísticas qualitativas e quantitativas mínimas obrigatórias abaixo descritas:

17.1.1.2. Ambiente de armazenamento e rede de dados SAN - Storage Area Network (Rede de Armazenamento de Dados), composta por hardware de armazenamento de dados suportando minimamente um total de 30 (trinta) Terabytes, e solução de backup (Tape Library) com tecnologia LTO-4 ou superior e capacidade mínima de até 10 fitas;

17.1.1.3. Redes físicas e endereçamento IP - planejamento, atualização, criação, desenho, implantação, administração e manutenção de redes e serviços TCP/IP - incluindo implementações em IPv6 que comprove minimamente o envolvimento dos seguintes componentes, serviços e soluções: Desenho de infraestrutura para redes IPV6, configuração de endereçamentos 128 bits para alcance global, otimização de entrega de pacotes com formato de cabeçalho simplificado, IPSec nativo, comunicação fim a fim, autonomous system com load sharing, bloco de endereçamento próprio, roteamento entre redes físicas e virtuais (VLAN´s), implementação de IPSec para redes IPv6 em plataformas Linux (CentOS e RedHat) e Microsoft Windows versões 2008 ou superior, configuração de serviço DHCP e escopos DHCP6, IPV6 em dupla pilha, configuração de switches core considerando o uso de IPV6;

17.1.1.4. Ambiente de rede corporativa implementada para suportar, minimamente, 200 (duzentas) estações de trabalho, do tipo "desktop" e "notebook", executando sistema operacional Microsoft Windows, versões 7 ou superior, conectadas em rede Microsoft suportada por serviço de diretório composto minimamente por 1 (um) domínio, implementado sob a tecnologia Microsoft Active Directory (AD), baseado em servidores de AD Windows Server 2012, ou superior, com pelo menos 200 (duzentos) objetos do tipo "usuários" no domínio e utilizando solução de correio eletrônico baseadas em servidor Exchange 2016 ou superior, implementadas em alta disponibilidade (cluster), suportando pelo menos 140 (cento e quarenta) caixas postais;

17.1.1.5. Sistemas de proxy baseados em Squid e Dansguardian;

17.1.1.6. Soluções de segurança da informação para proteção de rede (Firewall) Pfsense;

17.1.1.7. Solução para monitoramento de ativos de redes, links de rede e servidores corporativos suportado pela plataforma Zabbix, através da instalação e configuração de agentes para plataformas Linux e Windows, incluindo a configuração de alertas de forma integrada com escalonamento por e-mail, SMS ou aplicativos de mensagem, com a disponibilização de painéis, mapas ou dashboards de monitoramento para visualização do estado atual do ambiente e problemas.

17.1.1.8. Suporte às seguintes plataformas de bancos de dados relacionais indicadas abaixo, preferencialmente em suas versões mais recentes:

I - Oracle Database;

II - Postgre SQL;

III - MySQL;

17.1.2. Comprovar experiência na implantação, operação, manutenção e gerenciamento de Central de Serviços (Service

Desk) para atendimento de primeiro e segundo níveis de suporte técnico de forma presencial e remota, seguindo políticas de segurança da informação e de níveis de serviço acordados, com base em melhores práticas do mercado através de processos de Gerenciamento de Serviços de TI aderentes a metodologia ITIL para gestão de requisições de serviços, incidentes, problemas, configuração, mudanças e liberação, incluindo ainda, a criação, automação de configurações e atualização de catálogo de serviços, com volume médio mensal no mínimo de 800 (oitocentos) chamados, abrangendo ambiente com pelo menos 120 (cento e vinte) usuários.

17.1.3. Comprovar experiência na implantação ou manutenção, configuração e planejamento de solução para gerenciamento, orquestração e provisionamento automático de máquinas virtuais (conteinerização de aplicações), utilizando, por exemplo, as plataformas Docker e Kubernetes para suportar a provisão automatizada de servidores virtuais com sistemas operacionais nas plataformas Microsoft Windows, RedHat e CentOS, integrando ambientes de armazenamento de dados que suportam storages; integração com ferramenta ITSM para abertura automática de chamados de forma monitorada por implementação Zabbix para ambiente composto por pelo menos 15 (quinze) servidores virtualizados e no mínimo 5 hosts principais e integração de plataformas de virtualização VMWare ESXi v5, Citrix e Microsoft Hyper-V 2008 ou superiores.

17.1.4. Comprovação de experiência na execução de serviços caracterizados como projetos, bem como a gestão de projetos, executados e geridos sob a Metodologia de Gestão de Projetos proposta pela Secretaria de Administração de Recursos de Informação e Informática (MGP-SISP), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - SLTI, ou semelhante, em infraestrutura de TI, com pelo menos 20 (vinte) servidores, entre físicos e virtuais, incluindo (mas não se limitando) às atividades abaixo relacionadas:

17.1.4.1. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de plataformas de serviços de diretório, suportadas pelo produto MS Active Directory para versões 2008 ou superiores;

17.1.4.2. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação de soluções para ambientes de produção em alta disponibilidade para sistemas de informação;

17.1.4.3. Planejamento, desenho, implantação, atualização, migração e implementação para servidores de arquivos corporativos suportados pela plataforma Microsoft, utilizando protocolo CIFS, de forma integrada a ambientes de áreas de armazenamento em rede (SAN - Storage Area Networks);

17.1.4.4. **OBSERVAÇÃO**: Para a comprovação deste item, além dos atestados ou declarações de capacidade técnica, deverão ser apresentados ainda os artefatos resultantes dos projetos executados, devidamente assinados por pessoa jurídica de direito público ou privado, exigindo-se minimamente os artefatos relacionados a seguir (ou semelhantes):

ARTEFATOS	DESCRIÇÃO
TAP	Termo de Abertura de Projeto
PGP	Plano de Gerenciamento de Projeto
RAP	Relatório de Acompanhamento de Projeto
TEP	Termo de Encerramento de Projeto

18. DA VISTORIA TÉCNICA

18.1. As licitantes poderão realizar vistoria técnica nas instalações da Fundação Cultural Palmares, em Brasília-DF, com o objetivo de se inteirar das condições e grau de dificuldade existentes no ambiente computacional da FCP.

18.2. A vistoria deverá ser agendada com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas à sua realização.

18.3. O agendamento prévio da vistoria deverá ser realizado junto à Coordenação de Logística da Fundação Cultural Palmares.

18.4. A vistoria será acompanhada pelo pregoeiro e por técnicos da Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, que visarão a declaração comprobatória da vistoria, caso efetuada.

18.5. A vistoria técnica tem o objetivo de expor integralmente à eventual CONTRATADA, as reais condições em que serão executados os serviços, com destaque para as disponibilidades e limitações das instalações, do ambiente computacional físico e lógico, da infraestrutura, conectividade, fluxos e processos de trabalho etc., sobre os quais a inobservância poderá acarretar sérias distorções operacionais ou mesmo na formação do preço.

18.6. A vistoria técnica possui caráter facultativo, porém, constitui fator relevante para o dimensionamento da proposta comercial, assegurando a convicção sobre o preço ofertado e, consequentemente, uma medida garantidora de

redução dos riscos da contratação e da futura gestão contratual. Caso opte-se pela não realização da vistoria técnica o **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**, poderá ser utilizado como referência para o dimensionamento da proposta.

18.7. À luz do que descreve a legislação vigente, o ato de vistoria deve ser empregado quando fatores físicos, de ambiente, sociais ou outros impedirem a precisão na amplitude dos serviços a serem contratados, conforme previsto no artigo 15, IV, da IN nº. 02 de 30 de abril de 2008 da SLTI/MPOG.

19. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

19.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados no Orçamento Geral da União, para o exercício de 2020, a cargo da Fundação Cultural Palmares/Ministério do Turismo, cujo Programa de Trabalho e Elemento de Despesa específicos constarão da respectiva Nota de Empenho.

19.2. A despesa para esta contratação correrá à conta dos recursos financeiros aprovados nas respectivas Leis Orçamentárias do exercício em que se der a contratação, de acordo com as informações abaixo:

19.3. **PROGRAMA**: 13122003220000001 - ADMINISTRACAO DA UNIDADE

19.4. **AÇÃO**: 2000

19.5. **ELEMENTOS DE DESPESA**: 339040

19.6. **PLANO ORÇAMENTÁRIO**: 0000 - ADMINISTRACAO DA UNIDADE

19.7. **PTRES**: 190461

19.8. **FONTE**: 0144000000

19.9. Para cobrir eventuais despesas dos exercícios subsequentes, serão emitidas Notas de Empenhos, à conta de dotação orçamentária prevista para atender demandas da mesma natureza.

20. **ESTIMATIVA DE IMPACTO ECONÔMICO-FINANCEIRO**

EXERCÍCIO	QTD. DIAS	CUSTO ESTIMADO PARA O PERÍODO
2020	190	R$ 903.444,63
2021	365	R$1.735.564,68
2022	365	R$1.735.564,68
2023	365	R$1.735.564,68
2024	365	R$1.735.564,68
CUSTO TOTAL ESTIMADO PARA O PERÍODO		R$ 7.845.703,35

21. **DO PRAZO DE VIGÊNCIA DO CONTRATO**

21.1. O Contrato deverá ter vigência de 12 (doze) meses, iniciando-se na data de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosos para a Administração, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II da lei ne. 8.666/1993.

22. **DO REAJUSTE DO CONTRATO**

22.1. Será admitido o reajuste de preços do objeto do Contrato, adotando-se o ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação) como índice de referência, observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data de apresentação da proposta de preços, para o primeiro reajuste, ou da data do último reajuste, para os subsequentes.

23. **PROPRIEDADE, SIGILO E SEGURANÇA DAS INFORMAÇÕES**

23.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto ele interesse da FCP ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços descritos neste TR.

23.2. A CONTRATADA deverá exigir, formalmente de seus empregados, compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

23.3. A CONTRATADA deve promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das Informações a que tiver acesso.

23.4. É vedado à CONTRATADA veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da FCP.

23.5. A CONTRATADA deve manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela FCP.

23.6. O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da FCP não é de responsabilidade da CONTRATADA, no que diz respeito a sigilo e propriedade das informações transmitidas, mas, caberá a CONTRATADA zelar para a sua preservação.

23.7. É vedado à CONTRATADA efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e escrita da FCP.

23.8. A CONTRATADA reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual da FCP, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência dessa contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na intranet e internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim, assim, como a FCP reconhece os mesmos direitos da CONTRATADA sobre os resultados e artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da FCP.

23.9. A CONTRATADA, no ato da assunção dos serviços, deverá apresentar Termo de Compromisso e Confidencialidade da empresa, para que possam atuar na execução contratual, de acordo com o **ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES** e o Termo de Ciência dos seus empregados, de acordo com o **ANEXO XIV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**.

24. LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

24.1. Os serviços serão executados na sede da Fundação Cultural Palmares situada no Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco “C”, Nº 256, Edifício Toufic, CEP: 70302-000 - Brasília/DF, http://www.palmares.gov.br.

25. SERVIÇOS E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

25.1. Os serviços deverão ser entregues conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços" indicada abaixo:

TIPOS DE SERVIÇOS	**HORÁRIOS**	**PERÍODOS REQUERIDOS**						
		SEG	**TER**	**QUA**	**QUI**	**SEX**	**SAB**	**DOM**
Serviços de Manutenção da Saúde Operacional								
1. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional	*De acordo com detalhamento abaixo*							
1.1. Central de Serviços	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.2. Sustentação	*De acordo com detalhamento abaixo*							
1.2.1. Requisições de Serviço	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.2.2. Incidentes	*De acordo com detalhamento abaixo*							
1.2.2.1. Severidade 1 *(apenas aqueles gerados a partir de algum evento de monitoramento para ICs críticos do ambiente de infraestrutura)*	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
1.2.2.2. Severidade 2 e 3	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		
1.3. Monitoramento	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
1.4. Manutenção Programada	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		

TIPOS DE SERVIÇOS	HORÁRIOS	PERÍODOS REQUERIDOS						
		SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SAB	DOM
1.5. Manutenção Emergencial	24 horas	X	X	X	X	X	X	X
2. Melhoria contínua no ambiente de TIC	08:00h - 19:00h	X	X	X	X	X		

25.2. O expediente na FCP é de segunda a sexta-feira, das 08:00 horas às 19:00 horas.

25.3. Central de Serviços: concentra todos os chamados e funciona como ponto único de contato com os usuários, recebendo todas as demandas e distribuindo para as unidades técnicas que compõem a Central de Serviços, e ainda registrando todos os chamados para o pleno controle e gerenciamento dos serviços demandados;

25.4. Não haverá necessidade de disponibilização de atendimento telefônico (0800), pela Central de Serviços, aos usuários internos da Fundação, fora do horário comercial, porém, a CONTRATADA deverá possibilitar a abertura de chamados através de um portal de atendimento, acessível pela internet, que será parte integrante da implementação do módulo ITSM a ser disponibilizado pela mesma.

25.5. Manutenção da Saúde Operacional: Representa os serviços de sustentação e monitoramento da infraestrutura de TIC da FCP, incluindo a execução das atividades de rotinas para a sustentação, acompanhamento, administração e execução dos processos, rotinas e iniciativas necessárias para manter em funcionamento os recursos corporativos de TIC;

25.6. A CONTRATADA deverá disponibilizar um plano de comunicação para o acionamento da equipe de plantão que dará tratamento ao eventos de indisponibilidades dos IC´s essenciais à infraestrutura de TI, bem como dos serviços disponibilizados sobre essa infraestrutura, fora do horário comercial da FCP.

25.7. Cabe a CONTRATADA definir o modo operacional do atendimento dos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.

25.8. Manutenção Programada: atividades planejadas e aprovadas previamente que avaliados os riscos de disponibilidade e impacto ao ambiente produtivo serão realizadas preferencialmente dentro do horário comercial, podendo ocorrer fora desse horário, nas situações em que a manutenção impactar os negócios do órgão.

25.9. Manutenção Emergencial: atividades que requerem intervenção imediata, por requerimento da manutenção do ambiente produtivo ou necessidade premente de atendimento podendo ser requerida a qualquer tempo ou horário, útil ou não útil, diferentemente da manutenção programada que tem dias e horários previamente determinados para sua execução.

25.10. Melhoria contínua no ambiente de TIC: aqueles tratados no item "Melhoria contínua no ambiente de TIC" deste TR e no item "Melhoria contínua no ambiente de TIC" do **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.

26. **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

26.1. O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 10 dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura, devidamente atestada, com base no Relatório de emissão das ordens de serviços, conforme descrito no **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

26.1.1. Os pagamentos decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei 8.666, de 1993, deverão ser efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da data da apresentação da Nota Fiscal/Fatura, nos termos do art. 5º, § 3º, da Lei nº 8.666, de 1993.

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

26.3. 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. 29 da Lei nº 8.666, de 1993.

26.3.1. 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.

26.4. 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:

a) o prazo de validade;

b) a data da emissão;

c) os dados do contrato e do órgão contratante;

d) o período de prestação dos serviços;

e) o valor a pagar; e

f) eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis;

26.5. 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;

26.6. Nos termos do item 1, do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será efetuada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a Contratada:

a) não produziu os resultados acordados;

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

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

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

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

26.9. 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.

26.10. 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.

26.11. 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.

26.12. 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.

26.13. 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.

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

26.14. 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.

26.15. 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.

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

***EM = I x N x VP**, sendo:*

***EM =** Encargos moratórios*

***I =** Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado: I = (TX)*

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

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

***VP** = Valor da parcela a ser paga*

27. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

27.1. Supervisionar e fiscalizar a prestação dos serviços podendo sustar, recusar, solicitar fazer ou desfazer quaisquer serviços que não esteja de acordo com as condições e exigências estabelecidas neste TR e/ou ordem de serviço, por representante da Administração especialmente designado que atestará as notas ficais para fins de pagamento, comprovando que o fornecimento dos serviços foi realizado com perfeição.

27.2. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Requisitante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato, conforme o disposto no art. 29 da IN nº 01/2019 SGD/ME.

27.3. Encaminhar formalmente a demanda, preferencialmente por meio de Ordem de Serviço, de acordo com os critérios estabelecidos no TR.

27.4. Permitir, sob supervisão, que o pessoal técnico da empresa CONTRATADA tenha acesso às dependências da FCP, onde os serviços serão executados, quando necessário, respeitadas as normas que disciplinam a segurança do patrimônio, das pessoas e das informações.

27.5. Disponibilizar condições de tempo dos gestores e servidores, documentação, manuais, normas e informações à CONTRATADA para evolução e aprofundamento na elaboração do Plano de Inserção e Transição.

27.6. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados pela CONTRATADA fora das especificações deste TR.

27.7. Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.

27.8. Aplicar à CONTRATADA as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis.

27.9. Receber, analisar e validar os serviços entregues.

27.10. Efetivar os pagamentos devidos a CONTRATADA em dia, conforme as condições contratuais.

27.11. Fornecer os recursos necessários quando os serviços forem executados presencialmente.

27.12. Manter seu parque atualizado e em constante processo de melhoria contínua com o objetivo de garantir a excelência na prestação do serviço.

27.13. Avaliar os Relatórios de Ateste de Serviços os Relatórios de Níveis de Serviços executados pela CONTRATADA, observando o registro de USl's efetivamente utilizados.

27.14. Efetuar o pagamento no prazo legal, no domicílio bancário informado pela CONTRATADA.

27.15. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa CONTRATADA dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato.

27.16. Fornecer à CONTRATADA, em tempo hábil, as informações e recursos necessários à execução dos serviços, bem como a documentação técnica referente aos padrões adotados pela FCP.

28. **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

28.1. Indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à FCP, que deverá responder pela fiel execução do contrato.

28.2. Atender prontamente quaisquer orientações e exigências do fiscal do contrato, em consonância com este TR, inerentes à execução do objeto contratual.

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

28.4. Garantir à Central de Serviços todo e qualquer recurso necessário de usabilidade, ergonomia e segurança previstos em lei.

28.5. Fornecer os equipamentos e insumos necessários a execução dos serviços quando realizados em suas instalações, sem ônus adicionais.

28.6. Disponibilizar link de comunicação dedicado para interligação entre a FCP e a CONTRATADA.

28.7. Fornecer solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI, que inclua funcionalidades de gestão de Central de Serviços e monitoramento, provendo acesso em nível de usuário a todos os colaboradores da FCP, a serem definidos no plano de inserção.

28.8. Inserir em seu planejamento de trabalho o apoio à criação e manutenção evolutiva do Catálogo de Serviços - CS.

28.9. Manter, durante toda a vigência do Contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

28.10. Acatar todas as exigências legais da FCP, sujeitando-se à sua ampla e irrestrita fiscalização, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo às reclamações formuladas.

28.11. Dar ciência, imediatamente e por escrito, de qualquer anormalidade que verificar na execução do objeto, bem como, prestar esclarecimentos que forem solicitados pela FCP.

28.12. Celebrar, com a FCP, no modelo do **ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES**, o qual se regerá pelas considerações, cláusulas e condições estabelecidas no referido Termo.

28.13. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da FCP, a que a CONTRATADA tiver conhecimento, se comprometendo a assinar os termos de sigilo/responsabilidade/compromisso/ciência exigidos neste TR.

28.14. Preservar as informações, não divulgando nem permitindo a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

28.15. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela FCP sobre os serviços contratados e prestar todos os esclarecimentos técnicos que lhe forem solicitados pela FCP, relacionados com a execução do contrato.

28.16. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, desde que devidamente identificados com crachá indicando nome e função, e equipados com equipamentos de proteção individuais previstos pelas normas de higiene e segurança do trabalho.

28.17. Implementar rigorosa gerência de contrato em observância a todas as disposições constantes deste TR.

28.18. Aceitar, nas mesmas condições contratuais, e mediante Termo Aditivo, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, de acordo com os Parágrafos Primeiro e Segundo do Artigo 65 da Lei nº 8.666/93.

28.19. Informar os dados do responsável pela empresa que assinará o Contrato, e apresentar toda a documentação comprobatória de sua representatividade.

28.20. Avisar à FCP a respeito de quaisquer erros, incoerências ou divergências que possam ser levantadas nas especificações técnicas dos serviços, para que se tomem as devidas providências.

28.21. Manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente, promovendo a capacitação e participação em eventos de caráter técnico em consonância com as atribuições dos serviços prestados e futuras atualizações tecnológicas do ambiente de TIC da FCP, sem ônus adicionais, não podendo o Órgão sofrer descontinuidade de serviços durante as ocasiões de treinamento ou ausência de funcionários da CONTRATADA.

28.22. Providenciar a aquisição de uniformes, crachás funcionais e providenciar a aquisição e confecção das mídias de acordo com os padrões da FCP.

29. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

29.1. Comete infração administrativa nos termos da Lei nº 8.666, de 1993 e da Lei nº 10.520, de 2002, a CONTRATADA que:

a) inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

b) ensejar o retardamento da execução do objeto;

c) fraudar na execução do contrato;

d) comportar-se de modo inidôneo;

e) cometer fraude fiscal;

f) não mantiver a proposta;

29.2. A CONTRATADA que cometer qualquer das infrações discriminadas nos subitens acima ficará sujeita, sem

prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

29.2.1. ADVERTÊNCIA por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretem prejuízos significativos para a CONTRATANTE, como por exemplo:

a) quando a CONTRATADA não comparecer injustificadamente à reunião inicial, e, em caso de reincidência, 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do Contrato;

b) quando o colaborador da CONTRATADA transitar internamente nas instalações da Fundação sem estar devidamente identificado com o respectivo crachá;

c) quando o colaborador da CONTRATADA tratar de maneira agressiva, sem cordialidade e/ou desrespeitosamente os servidores e demais prestadores de serviços da Fundação;

d) quando a CONTRATADA não responder às notificações no prazo determinado pela Fundação;

e) quando a CONTRATADA não apresentar documentação exigida, no prazo requerido, tanto da CONTRATADA como dos profissionais, para fazer cumprir os trâmites administrativos do contrato;

f) quando a CONTRATADA emitir Nota Fiscal de Faturamento sem autorização da Fundação;

g) quando a CONTRATADA descumprir qualquer obrigação prevista neste Termo de Referência ou no Contrato;

h) quando a CONTRATADA agir de maneira ou com recursos antiéticos dolosamente, buscando obter vantagens administrativas e/ou financeiras na execução do contrato;

29.2.2. MULTA, nos seguintes termos:

a) Multa de 2,5% (dois e meio por cento), calculada sobre o valor do contrato, no caso de a CONTRATADA acumular 04 (quatro) penalidades de ADVERTÊNCIA durante a execução contratual;

b) Multa de 1% (um por cento), calculada sobre o valor global do contrato, a partir do 3º mês de execução dos serviços, por INEXECUÇÃO PARCIAL DO CONTRATO, caso a CONTRATADA não alcance os níveis mínimos de serviço, por dois meses consecutivos, conforme indicadores previstos no **ANEXO XII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, sem prejuízo das glosas cabíveis;

c) Multa de 2,5% (dois e meio por cento), calculada sobre o valor global do contrato, no caso de a CONTRATADA, através de seus representantes/colaboradores descumprirem o **ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES** ou o **ANEXO XIV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**;

d) Multa 0,5% (meio por cento), calculada sobre o valor global do contrato, no caso de a CONTRATADA, seus representantes ou seus colaboradores não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela FCP, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da TRANSIÇÃO CONTRATUAL;

e) Multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o valor global do contrato, por INEXECUÇÃO TOTAL, deste, acarretando na rescisão unilateral do contrato;

f) Multa de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor global do contrato quando suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços solicitados, por até de 30 dias, sem comunicação formal ao fiscal do Contrato.

g) Em outros casos de inexecução parcial do contrato, multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor da obrigação inadimplida.

29.2.3. A contagem das advertências será ZERADA a cada acúmulo de 04 (quatro) advertências procedendo-se à para aplicação de multa.

29.2.4. As penalidades de multa decorrentes de fatos diversos serão consideradas independentes entre si.

29.2.5. SUSPENSÃO DE LICITAR e impedimento de contratar com o órgão, entidade ou unidade administrativa pela qual a Administração Pública opera e atua concretamente, pelo prazo de até 02 (dois) anos, nos seguintes termos:

a) quando a CONTRATADA demonstrar não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

b) quando a CONTRATADA não executar total ou parcialmente os serviços previstos no objeto da contratação;

c) quando a CONTRATADA transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato;

d) quando a CONTRATADA incidir em conduta capaz de deixar pendente, total ou parcialmente, a prestação dos serviços acordados, com prejuízo ao interesse público e perda de confiança na relação contratual;

d) quando a CONTRATADA descumprir as disposições cabíveis da legislação que trata da proteção de dados pessoais (Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018);

29.2.6. IMPEDIMENTO DE LICITAR E CONTRATAR com a União com o consequente descredenciamento no SICAF pelo prazo de até 05 (cinco) anos;

a) quando a licitante vencedora, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato; deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame; ensejar o retardamento da execução do objeto do contrato; não manter a proposta; falhar ou fraudar a execução do contrato; comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal;

b) quando praticar 03 (três) vezes a mesma falta para a qual esteja prevista a aplicação de multa.

29.2.7. Entende-se aplicável a sanção supra, quando a gravidade da conduta mereça reprimenda mais severa por parte da CONTRATANTE do que a citada nos casos de suspensão de licitar ou quando sua incidência estiver expressamente indicada na norma, respeitados o princípio da proporcionalidade e razoabilidade.

29.2.8. DECLARAÇÃO DE INIDONEIDADE para licitar ou contratar com a Administração Pública, no seguintes termos, sem prejuízo às penalidades decorrentes da inexecução total ou parcial do contrato, o que poderá acarretar a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades previstas na Lei nº 8.666, de 1993.

a) quando a declaração fundar-se em situação ou fato delituoso, sendo aplicada nos casos em que a apuração de responsabilidade conclua ter existido dolo ou má-fé da CONTRATADA, em conduta lesiva, prejudicial à CONTRATANTE ou ilícita, que recomende o seu afastamento, permanecendo este estado, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos causados;

b) quando a CONTRATADA tiver praticado atos ilícitos visando frustrar os objetivos da licitação;

c) quando a CONTRATADA provocar intencionalmente a indisponibilidade da prestação dos serviços quanto aos componentes de software (sistemas, portais, funcionalidades, banco de dados, programas, relatórios, consultas, etc);

d) quando a CONTRATADA permitir intencionalmente o funcionamento dos sistemas de modo adverso ao especificado na fase de levantamento de requisitos e às cláusulas contratuais, provocando prejuízo aos usuários dos serviços;

e) quando a CONTRATADA comprometer intencionalmente a integridade, disponibilidade ou confiabilidade e autenticidade das bases de dados dos sistemas;

f) quando a CONTRATADA comprometer intencionalmente o sigilo das informações armazenadas nos sistemas da contratante;

29.2.9. Também fica sujeita às penalidades do art. 87, III e IV da Lei nº 8.666, de 1993, a CONTRATADA quando:

a) Tenha sofrido condenação definitiva por praticar, por meio dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

b) Demonstre não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

29.3. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa à CONTRATADA, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666, de 1993, e subsidiariamente a Lei nº 9.784, de 1999. 17.10.

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

29.5. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

29.6. As multas deverão ser recolhidas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela Fundação Cultural Palmares.

29.7. OS PRIMEIROS 03 (TRÊS) MESES, A PARTIR DA ASSINATURA DO CONTRATO, serão considerados como PERÍODO DE ADAPTAÇÃO E AJUSTES, no qual NÃO INCIDIRÁ a penalidade de MULTA, prevalecendo os demais elementos de sanção e faturamento.

29.8. No período de adaptação e ajustes, as multas, caso necessárias, serão indicadas apenas para fins de histórico.

29.9. Em se tratando de renovação do contrato não caberá o período de adaptação e ajustes, incidindo todas as PENALIDADES previstas a partir da renovação do CONTRATO.

29.10. As reduções de percebimento previstas no Termo de Referência no **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** não serão consideradas como SANÇÕES ou PENALIDADES para a execução contratual, sendo passíveis de aplicação concomitante a partir da assinatura do contrato, conforme indicadores definidos no anexo supracitado, após finalizado o período de inserção da contratada.

29.11. Em particular, caso a disponibilidade de algum dos servidores físicos e virtuais, e demais serviços de rede correlatos, indicados no **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**, seja inferior ao patamar de 99%, por mais de 48 horas consecutivas em um mês, estará caracterizada uma situação de inexecução parcial dos serviços e caso a disponibilidade seja inferiror a 99%, por mais de 96 horas consecutivas, poderá estar configurada uma situação de INEXECUÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS.

29.12. Também estará caracterizada uma situação de INEXECUÇÃO TOTAL DOS SERVIÇOS, quando a CONTRATADA, por 3 (três) meses consecutivos, desconsiderando-se o período de inserção do contrato, não atender os indicadores previstos no **ANEXO XII - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**.

29.13. O contrato poderá ser rescindido unilateralmente pelo CONTRATANTE por conta do não atendimento a termos contratuais, da recorrência de aplicação de multas, de repetidos eventos de inexecução parcial, ou da caracterização de inexecução total dos serviços.

29.14. As sanções aqui previstas são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladamente ou, no caso das multas, cumulativamente com outras, sem prejuízo de outras medidas cabíveis previstas na Lei nº 8.666/1993.

29.15. A aplicação de qualquer das penalidades previstas realizar-se-á em processo administrativo que assegurará o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.

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

29.17. As multas devidas e/ou os prejuízos causados ao CONTRANTE serão deduzidos dos valores a serem pagos, ou recolhidos em favor do CONTRANTANTE no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação enviada pela autoridade competente, ou ainda, quando for o caso, inscritos na Dívida Ativa da União e cobrados judicialmente.

29.18. A recorrência de faltas ou falhas poderá ensejar aplicação das demais sanções previstas na legislação vigente, cumulativamente à aplicação de multa, observado o disposto neste capítulo.

30. DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

30.1. A Administração da FCP designará servidor ou comissão para acompanhamento e fiscalização do cumprimento das obrigações assumidas pela CONTRATADA.

30.2. O servidor ou a comissão especialmente designada anotará, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com o descumprimento das obrigações assumidas, determinando o que for necessário à regularização de quaisquer falhas ou defeitos encontrados.

30.3. As providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas em tempo hábil aos seus superiores para adoção de medidas convenientes.

30.4. A fiscalização exercida pela FCP não excluirá ou reduzirá a responsabilidade da CONTRATADA pela completa e perfeita execução das obrigações assumidas.

30.5. Os esclarecimentos solicitados pela fiscalização deverão ser prestados dentro do prazo estabelecido pela mesma, sob pena de serem aplicadas as penalidades previstas no contrato.

30.6. O Modelo de Ordem de Serviço aplicável a presente Contratação e respectivo TR encontra-se descrito em seu **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

31. DA GARANTIA DO CONTRATO

31.1. O adjudicatário prestará garantia de execução do contrato, nos moldes do art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, com validade durante a execução do contrato e por 90 (noventa) dias após o término da vigência contratual, em valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do contrato.

31.2. No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período, a critério do contratante, contados da assinatura do contrato, a contratada deverá apresentar comprovante de prestação de garantia, podendo optar por caução

em dinheiro ou títulos da dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária.

31.2.1. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor total do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).

31.2.2. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei n. 8.666 de 1993.

31.3. A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de 90 dias após o término da vigência contratual, conforme item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP nº 5/2017.

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

31.4.1. prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

31.4.2. prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

31.4.3. multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e

31.4.4. obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza e para com o FGTS, não adimplidas pela contratada, quando couber;

31.5. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no item anterior, observada a legislação que rege a matéria.

31.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada em favor da Contratante, em conta específica na Caixa Econômica Federal, com correção monetária.

31.7. Caso a opção seja por utilizar títulos da dívida pública, estes devem ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil, e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

31.8. No caso de garantia na modalidade de fiança bancária, deverá constar expressa renúncia do fiador aos benefícios do artigo 827 do Código Civil.

31.9. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser ajustada à nova situação ou renovada, seguindo os mesmos parâmetros utilizados quando da contratação.

31.10. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 3 dias úteis, contados da data em que for notificada.

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

31.12. Será considerada extinta a garantia:

31.12.1. com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da Contratante, mediante termo circunstanciado, de que a Contratada cumpriu todas as cláusulas do contrato;

31.12.2. no prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência do contrato, caso a Administração não comunique a ocorrência de sinistros, quando o prazo será ampliado, nos termos da comunicação, conforme estabelecido na alínea "h2"do item 3.1 do Anexo VII-F da IN SEGES/MP n. 05/2017;

31.13. O garantidor não é parte para figurar em processo administrativo instaurado pela contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à contratada.

31.14. A contratada autoriza a contratante a reter, a qualquer tempo, a garantia, na forma prevista no neste Edital e no Contrato

32. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

32.1. A FCP adota, no presente processo, como Estratégia de Independência a transferência de métodos e processos documentados e fundamentados nas boas práticas funcionais, operacionais e metodológicas como ITIL, COBIT, PMBOK, PRINCE2, ISO 27001, além da Instrução Normativa SGD/ME nº 1 de Abril de 2019, do Ministério da Economia.

32.2. Dessa forma, o presente TR requer a documentação pela CONTRATADA de todos os processos e atividades pertinentes durante a execução do contrato, reservando à equipe da FCP a gestão de todo o processo, a prática garantirá a continuidade do negócio em caso de resolução do contrato.

33. TRANSIÇÃO DOS SERVIÇOS - ENCERRAMENTO DO CONTRATO

33.1. A transição contratual se refere ao processo de transferência dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

33.2. A transição contratual deverá ser iniciada pela CONTRATADA em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da finalização do contrato.

33.3. Ocorrendo nova licitação, em possível alteração de empresa prestadora dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, deverá repassar para a empresa vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre a CONTRATANTE e a empresa vencedora do novo certame.

33.4. Caso não ocorra nova licitação, os procedimentos de repasse descritos no parágrafo anterior deverão ser feitos à CONTRATANTE.

33.5. Como estratégia empresarial a CONTRATADA deve elaborar Plano de Transição dos Serviços que traduza, registre e detalhe o escopo de todas as atividades, projetos necessários para a completa transição e o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

33.6. Em até 45 (quarenta e cinco) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve entregar o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em posse do documento a CONTRATANTE fará a análise para ratificação ou retificações formais no prazo de 5 (cinco) dias e enviá-lo à CONTRATADA, a qual terá 15 (quinze) dias imediatos para reapresentação da retificação, se for o caso.

33.7. Em até 15 (quinze) dias antes da data de início da transição contratual a CONTRATADA deve reapresentar, se for o caso, o Plano de Transição de serviços à CONTRATANTE. Em caso de nova recusa ou de não apresentação dentro dos prazos estipulados, os prazos para contagem em dias das sanções aplicáveis à CONTRATADA passarão a correr, sem prejuízo da obrigatoriedade de novas apresentações até que Plano de Transição de Serviços seja ratificado pela CONTRATANTE.

33.8. O Plano de Transição de serviços deverá tratar, no mínimo, os seguintes tópicos:

I - Identificação do ambiente de trabalho em que a equipe de transição atuará, seus papéis, responsabilidades, nível de conhecimento e qualificações;

II - Cronograma detalhado do Plano de Transição de serviços identificando as tarefas, os processos, os recursos, marcos de referência, o início, o período de tempo e a data prevista para término;

III - Estruturas e atividades de gerenciamento da transição, as regras propostas de relacionamento da CONTRATADA com a CONTRATANTE e com a futura empresa prestadora de serviços;

IV - Apresentação do plano de gerenciamento de riscos, do plano de contingência e do plano de acompanhamento, todos relativos ao processo de transição;

V - A entrega de versões finais dos produtos e sistemas implantados para o gerenciamento (módulo ITSM) e monitoramento dos serviços de TI (módulo de monitoramento), contendo, no que couber, os CDs, manuais, arquivos, licenças e guias de instalação, documentação homologada pelo fabricante, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao contínuo e perfeito funcionamento destas soluções após o encerramento do contrato, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, com a devida atualização da base de conhecimento, possibilitando, em situações futuras, a participação direta dos profissionais da CONTRATANTE ou de eventual nova CONTRATADA, nas soluções adotadas no contrato vigente;

VI - A devolução de recursos;

VII - A revogação de perfis de acesso;

VIII - A eliminação de caixas postais;

IX - e outras que se apliquem conforme a necessidade;

33.9. Em até 15 (quinze) dias antes do término contratual, a CONTRATADA deve enviar lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos serviços.

33.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição de Serviços como receptores do serviço.

33.11. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição de Serviços, a CONTRATADA deve se responsabilizar por qualquer recurso ou esforço adicional que necessite estar dedicado somente à tarefa de completar a transição contratual.

33.12. Por esforço adicional entende-se: pesquisas, documentação, transferência de conhecimento (entre a

CONTRATADA e a futura empresa prestadora de serviços ou entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE), ou qualquer outro esforço passível de cobrança vinculado à tarefa de transição contratual.

33.13. Constarão dos produtos gerados pela CONTRATADA e entregues à CONTRATANTE, entre outros, os seguintes elementos:

I - Documentação e base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos operacionais, templates, documentação as-built e parâmetros de instalação e configuração para todos os serviços realizados;

II - Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato;

III - Indicação da máquina virtual ou outro meio em que estejam armazenadas as imagens de instalação dos ambientes configurados em resposta aos serviços demandados;

33.14. A CONTRATANTE poderá solicitar à qualquer tempo a validação de todos os produtos gerados atinentes à transição contratual.

34. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

34.1. As disposições e especificações contidas neste TR serão parte integrante do Contrato, devendo ser observadas e atendidas. Na ocorrência de duplicidade de entendimento, as partes ajustarão as condições, preservando-se o equilíbrio econômico-financeiro do contrato e os resultados esperados da execução contratual.

34.2. O catálogo de serviços de TI e seus respectivos níveis de serviço poderão ser continuamente revisados e readequados às necessidades da FCP, de acordo com a evolução do ambiente de TI e maturação da execução contratual, não devendo estas alterações implicar em quaisquer custos adicionais ao contrato, sendo responsabilidade da CONTRATADA prever estas revisões e readequações nos custos de sustentação da infraestrutura de TI e usuários. Caso estas revisões e/ou readequações gerem algum tipo de desiquilíbrio econômico-financeiro do contrato, as partes ajustarão as condições de execução, podendo as atividades serem suportadas e medidas pelo serviço de melhoria contínua no ambiente de TIC.

34.3. Os serviços a serem contratados são continuados e caracterizam-se pela realização das atividades essenciais de forma rotineira e permanente, sem dedicação de mão de obra exclusiva.

35. **DA SUBCONTRATAÇÃO**

35.1. Não será admitida a subcontratação total ou parcial do objeto licitatório.

36. **REGIME, TIPO E MODALIDADE DA LICITAÇÃO**

36.1. O regime da execução dar-se-á através de empreitada por preço unitário, e o tipo e critério de julgamento da licitação será aquele de menor preço para a seleção da proposta mais vantajosa, utilizado para compras e serviços de modo geral e para contratação de bens e serviços de informática. De acordo com o Art. 4º do Decreto nº 5.450/2005, esta licitação deve ser realizada na modalidade de Pregão, preferencialmente na sua forma eletrônica, com julgamento pelo critério de menor preço, sendo a adjudicação do objeto, por valor global.

36.2. A fundamentação pauta-se na premissa de que a contratação de serviços baseia-se em padrões de desempenho e qualidade claramente definidos no Termo de Referência, havendo diversos fornecedores capazes de prestá-los, caracterizando-se como “serviço comum” conforme Art. 9º, §2º do Decreto 7.174/2010.

37. **ANEXOS**

37.1. **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS;**

37.2. **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS);**

37.3. **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC;**

37.4. **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS;**

37.5. **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS;**

37.6. **ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI;**

37.7. **ANEXO VII - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO;**

37.8. **ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO;**

37.9. **ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES;**

37.10. **ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS;**

37.11. **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP;**

37.12. **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO;**

37.13. **ANEXO XIII - PESQUISA SALARIAL;**

37.14. **ANEXO XIV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO;**

37.15. **ANEXO XV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO;**

37.16. **ANEXO XVI - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO;**

37.17. **ANEXO XVII - MENSURAÇÃO/ESTIMATIVA DE PROJETOS;**

37.18. **ANEXO XVIII - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO;**

38. **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**

38.1. Para garantir maior desempenho para a missão finalística de negócio da FCP, esta Divisão de Tecnologia da Informação - DTI busca constantemente aumentar a eficiência e eficácia na entrega dos serviços de TIC.

38.2. O aumento da qualidade e disponibilidade destes serviços também figuram como grande desafio, em virtude da variedade de fatores e complexidades inerentes a estas atividades, fundamentalmente baseada na grande diversidade tecnológica de hardware e soluções cada vez mais heterogêneas, corroborada pela grande necessidade de mão de obra especializada e alta volatilidade nos cenários de tecnologias.

38.3. Na busca pelo aumento constante de maturidade na entrega de serviços, esta contratação priorizou a aderência a melhores práticas disponíveis no mercado e largamente adotada pelos órgãos da Administração Pública.

38.4. Com mais de 20 anos de evolução, o conjunto de melhores práticas para gerenciamento de serviços, conhecido pelo mercado como ITIL - Information Technology Infrastructure Library é um guia de melhores práticas que visa possibilitar, por meio de um conjunto de processos adequadamente implementados, medir a qualidade dos serviços de TI e identificar os pontos a serem melhorados e/ou evoluídos.

38.5. Com base nesse conjunto de melhores práticas, a FCP busca atender às necessidades de seu negócio por meio do aumento da qualidade dos seus serviços informacionais, que estarão baseados em três pilares:

38.5.1. Manutenção da Saúde Operacional;

38.5.2. Melhoria Contínua no ambiente de TIC;

38.5.3. Níveis Mínimos de Serviço;

38.6. A CONTRATADA deverá construir e sustentar esses pilares durante a execução dos serviços de tecnologia da informação, mediante anuência da FCP e orientada pelo modelo operacional definido nas próximas seções.

38.7. Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, esses deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais:

38.7.1. **FUNÇÕES** - caracterizada por unidades organizacionais especialistas na execução de determinada atividade, atuam sob orientação de gerente / supervisor funcional, compõem o organograma dos serviços e agrupam recursos e habilidades específicas;

38.7.2. **PROCESSOS** - caracterizado por um conjunto coordenado de atividades mapeadas e documentadas, que tem como foco a produção de resultados;

38.7.3. **PAPÉIS** - caracterizado pelo conjunto de atribuições e responsabilidades de uma pessoa ou grupo de pessoas dentro de um processo de trabalho;

8.8. Para uma melhor adequação do modelo operacional ao modelo conceitual, os serviços que compõem esta contratação serão estruturados visando a melhor distribuição dos recursos, atribuições e responsabilidades.

38.8. **PROCESSO DE CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS**

38.8.1. Caracterizado por diferentes tipos de demandas submetidas pelos usuários da FCP. Tipicamente essas requisições possuem as seguintes características:

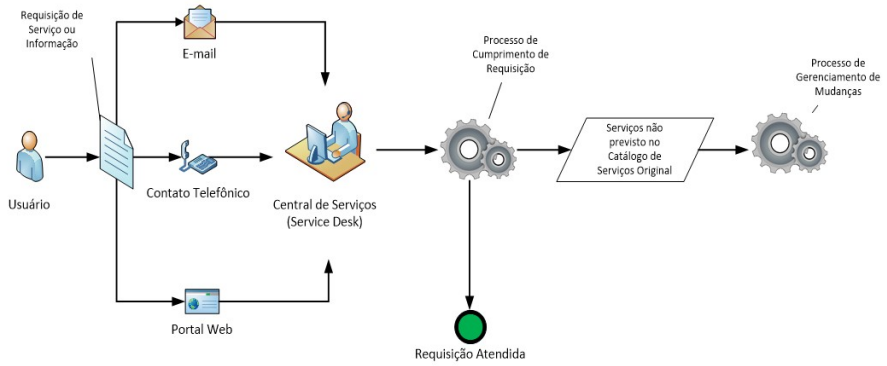
38.8.1.1. *De baixo custo;*

38.8.1.2. *De baixo risco;*

38.8.1.3. *Frequentemente executadas;*

38.8.1.4. *Eventualmente consultivas;*

38.8.2. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



38.8.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pelo ITIL em relação ao processo cumprimento de requisições de serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

38.8.3.1. Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços disponíveis para solicitação, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

38.8.3.2. Fornecer ao usuário um canal pelo qual ele possa solicitar e receber serviços padronizados, através de um processo de autorização e qualificação predefinido;

38.8.4. Garantir que todas as requisições de serviço sigam um processo predefinido:

38.8.4.1. Os estágios necessários para realização de uma requisição de serviço;

38.8.4.2. Critérios e estágios de escalação;

38.8.4.3. Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu clico de vida seja realizado através de solução de gestão (ITSM) a ser fornecida pela CONTRATADA e disponibilizada à FCP sem qualquer ônus;

38.8.4.4. Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

38.8.4.5. Garantir que todas as requisições sejam submetidas a critérios previamente definidos e acordados entre a FCP e a CONTRATADA, afim de determinar suas prioridades;

38.8.4.6. Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos por intermédio de portal web. Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.

38.8.5. Garantir que a quantidade de tempo necessária para atender uma requisição seja adequado. Ambas, FCP e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

38.8.5.1. Aumento ou redução dos IC's associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;

38.8.5.2. Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição;

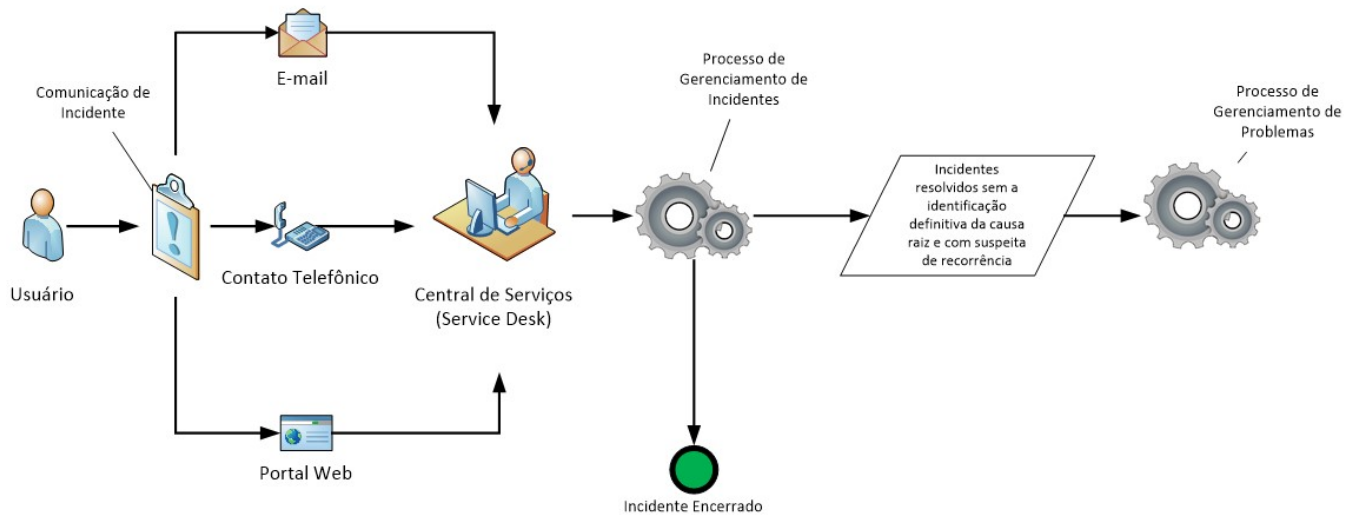
38.8.6. Serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao processo de mudança para devida adequação no catálogo de serviços, passando pela elaboração de documentação necessária para operação do N1, definição de atribuições e processos de trabalho.

38.9. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE INCIDENTES**

38.9.1. Caracterizado pela ocorrência de algum evento que cause ou possa vir a causar interrupção ou queda na qualidade dos serviços de tecnologia da Informação.

38.9.2. Processo responsável pelo gerenciamento de todo o ciclo de vida de todos os incidentes.

38.9.3. Abaixo podemos visualizar a visão geral do processo:



38.9.4. Com base nas premissas já citadas, preconizadas pelo ITIL, em relação ao gerenciamento de incidentes, será de responsabilidade da CONTRATADA:

38.9.4.1. Envidar esforços para que incidentes em serviços possam voltar à sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos;

38.9.4.2. Garantir que as atividades de análise, documentação, gerenciamento contínuo e comunicação de Incidentes sejam realizadas de forma rápida e eficaz por meio da utilização de métodos e processos padronizados a serem definidos pela CONTRATADA;

38.9.4.3. Aumentar a visibilidade e a comunicação de Incidentes para a FCP e para equipe de TI;

38.9.4.4. Utilizar uma abordagem profissional que permita que ambas as atividades, resolução e comunicação de incidentes, sejam realizadas rapidamente quando essas ocorrerem;

38.9.4.5. Garantir que a priorização de incidentes esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pela FCP;

38.9.4.6. Garantir que todo Incidente possa ser gerenciado, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado;

38.9.4.7. Garantir a capacitação adequada da equipe técnica de suporte para que estas possam, mediante atividades proativas, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários;

38.9.4.8. Garantir que toda a gestão dos Incidentes esteja alinhada com os critérios previamente definidos através de Níveis Mínimos de Serviço no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO**;

38.9.4.9. Garantir que todos incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio de uma única solução de gestão (ITSM), a ser fornecida pela CONTRATADA;

38.9.4.10. Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio da FCP, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta;

38.9.4.11. Ambas FCP e CONTRATADA deverão definir critérios para priorização e escalação dos possíveis tipos de incidentes, garantindo entendimento adequado quanto a operacionalização, evitando que sejam classificados pelas equipes técnicas, incorrendo em desentendimentos.

38.9.5. Garantir que todos os incidentes sejam adequadamente categorizados, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

38.9.5.1. Unidade (s) de negócio envolvida (s);

38.9.5.2. Serviço (s) de TIC afetado (s);

38.9.5.3. Sistema (s) e aplicação (ões) negociais afetada (s);

38.9.5.4. Outras informações que poderão ser requisitadas a qualquer tempo pela CONTRATANTE;

38.9.6. Possibilitar o rastreamento de todos os Incidentes através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

38.9.6.1. Aberto ou Ativo;

38.9.6.2. Em Andamento / Atendimento;

38.9.6.3. Resolvido;

38.9.6.4. Encerrado ou Concluído;

38.9.6.5. Reaberto;

38.9.7. Garantir que o processo de investigação e diagnóstico de incidentes contemple minimamente as seguintes atividades:

38.9.7.1. Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;

38.9.7.2. Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;

38.9.7.3. Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;

38.9.7.4. Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

38.9.7.5. Realizar buscas utilizando dados armazenados em base de dados de conhecimento (BDC), a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;

38.9.7.6. Avaliar se o incidente já se encontra registrado na Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);

38.9.7.7. Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário;

38.9.8. Garantir que todos os incidentes não resolvidos sejam encaminhados a um analista de equipe de suporte técnico, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário por telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

38.9.9. Garantir que o processo de escalação de incidentes, a ser realizado pelas equipes, por intermédio do módulo de ITSM, ocorra o mais rápido possível quando este não puder ser solucionado pela equipe de suporte técnico em questão.

38.9.10. Possibilitar que o processo de gerenciamento de incidentes garanta que todos incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser escalados às equipes de suporte previamente especificadas e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas por meio de e-mail;

38.9.11. Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico ao final de um incidente;

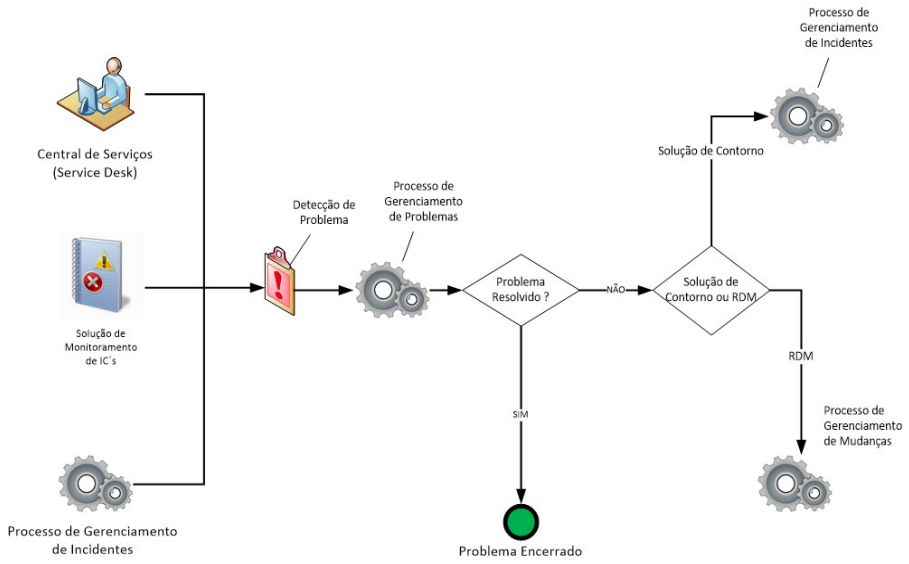
38.9.12. Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário;

38.9.13. Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para a equipe responsável pelo processo de gerenciamento de problemas.

38.10. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS**

38.10.1. Responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas, definido pela ITIL como "a causa raiz de um ou mais incidentes".

38.10.2. Abaixo temos a visão geral do processo:



38.10.3. Partindo das definições preconizadas pela ITIL, no que tange o Gerenciamento de Problemas, será de responsabilidade da CONTRATADA:

38.10.3.1 *Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar Incidentes;*

38.10.3.2 *Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes;*

38.10.3.3 *Buscar a minimização do Impacto de incidentes que não possam ser evitados;*

38.10.3.4 *Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente;*

38.10.3.5 *Revisar, quando necessário, incidentes categorizados com Severidade 1 críticos ou de alto impacto, identificando sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não venham ocorrer novamente;*

38.10.3.6 *Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a Identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema;*

38.10.3.7 *Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de IC - IC's, buscando a identificação de eventos de "aviso" ou "exceção", que possam identificar a existência de um problema caso ele realmente exista;*

38.10.3.8 *Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes;*

38.10.3.9 *Criar uma BDEC - Base de Dados de Erros Conhecidos - para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas;*

38.10.4. Sugerir à FCP um modelo de categorização de problemas que seja adequado às suas necessidades. Este modelo deve levar em conta as seguintes variáveis:

38.10.4.1 *Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;*

38.10.4.2 *Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;*

38.10.4.3 *A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;*

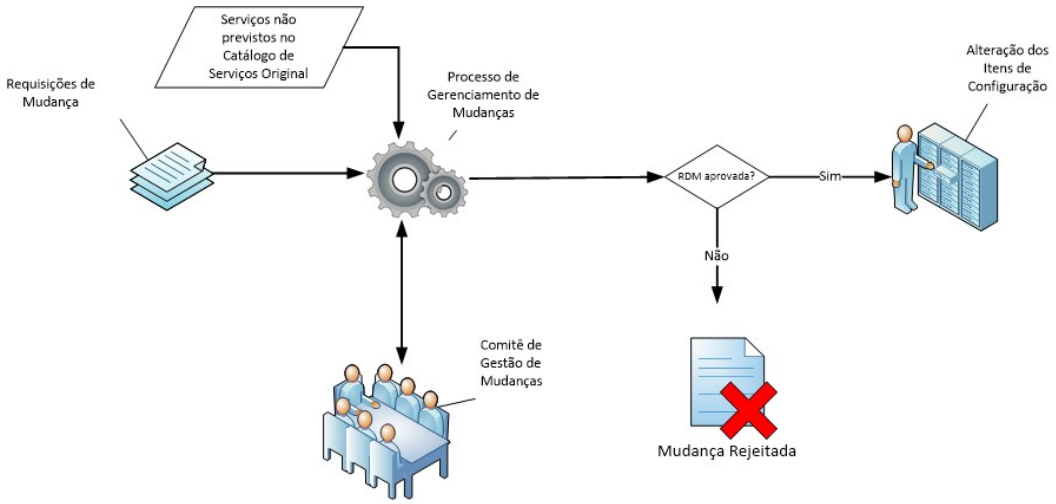
38.10.4.4 *Qual é a extensão do problema;*

38.10.5. Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados em uma BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);

38.10.6. Garantir que quaisquer soluções que demandem Mudanças Evolutivas nos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional, sejam devidamente encaminhadas ao Processo de Gerenciamento de Mudanças.

38.11. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE MUDANÇAS**

38.11.1. O propósito do processo de Gerenciamento de Mudanças é realizar o controle do ciclo de vida de todas as mudanças no ambiente produtivo, com foco em minimizar os riscos de intervenções, de forma que os serviços de TI sofram o mínimo de interrupções.



38.11.2. Serão consideradas mudanças quaisquer atividades de adição, modificação, substituição ou remoção de algo que possa surtir efeito sobre um ou mais serviços de TI.

38.11.3. Baseado nas premissas já citadas sobre o processo de Gerenciamento de Mudanças e também naquelas preconizadas pela ITIL, será de responsabilidade da CONTRATRADA:

38.11.3.1. *Propor de forma proativa, buscando sempre que possível a redução de custos de operação, a melhoria dos serviços prestados, tornando-os mais simples e/ou mais eficientes;*

38.11.3.2. *Minimizar a severidade e o impacto de qualquer mudança prevista para os serviços em ambiente produtivo;*

38.11.3.3. *Garantir que as informações sobre determinadas mudanças estejam disponíveis, de forma apropriada e pontual, para que todas as partes interessadas (stakeholders), possam estar cientes e aptas a avaliar, aprovar ou negar sua eventual adoção;*

38.11.4. Buscar sempre atender as mudanças de necessidade da FCP por meio de atividades que:

38.11.4.1. *Tragam o aumento de valor agregado ao negócio;*

38.11.4.2. *Reduzam do número de incidentes;*

38.11.4.3. *Minimizem a interrupção dos serviços;*

38.11.4.4. *Reduzam as atividades que gerem retrabalho;*

38.11.5. Garantir que as mudanças estejam sempre alinhadas com as necessidades da FCP.

38.11.6. Garantir que todas as mudanças sejam previamente registradas e avaliadas.

38.11.7. Garantir que todas as mudanças autorizadas sejam devidamente priorizadas, planejadas, testadas, implementadas, documentadas e revisadas através de processo adequado.

38.11.8. Buscar alternativas que possibilitem que a mudança seja realizada com qualidade, menor tempo e menor custo.

38.11.9. Executar, previamente a implementação, avaliação de riscos e impactos que uma mudança possa vir a causar a imagem ou aos serviços prestados pelo FCP, sejam eles internos ou externos.

38.11.10. Impedir que qualquer pessoa que não esteja devidamente autorizada possa realizar mudanças nos componentes, tecnologias e/ou serviços de TI cobertos pelas atividades de manutenção da saúde operacional suportados pela CONTRATADA.

38.11.11. Garantir que todas as mudanças associadas a projetos sejam registradas de forma centralizada por intermédio de Solução de Gerenciamento de Projetos, a ser fornecida pela CONTRATADA.

38.11.12. Garantir que no processo de Gerenciamento de Mudanças, estejam previstos:

38.11.12.1. *Definição de agendamento prévio de sua implementação;*

38.11.12.2. *Plano de implementação detalhado das mudanças de maior porte, autorizado pelo gestor ou fiscal do contrato;*

38.11.12.3. *Procedimentos, regras e políticas para a autorização de uma mudança;*

38.11.12.4. *Procedimentos de remediação de uma mudança;*

38.11.13. Revisar periodicamente as mudanças implementadas a fim de avaliar tendências e melhorias alcançadas após a implementação da mudança.

38.11.14. Garantir que toda mudança seja precedida de uma RDM (Requisição de Mudança), que poderá ser do tipo:

38.11.14.1. ***Padrão*** *- Mudança pré-autorizada considerada de baixo risco, relativamente comum, que normalmente segue procedimentos pré-definidos;*

38.11.14.2. ***Normal*** *- Mudança considerada de risco médio, que deve ser precedida de planejamento e submetida ao Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) para sua devida aprovação;*

38.11.14.3. ***Emergencial*** *- Mudança considerada de risco alto, tem foco na resolução de possíveis interrupções ou possibilidades de interrupções, deve ser implementada o mais rápido possível e requer aprovação do Comitê Consultivo para Mudanças Emergenciais (CCME);*

38.11.14.4. ***Evolutiva*** *- Qualquer mudança que implique adição, modificação, substituição ou remoção de componentes, tecnologias e serviços de TIC cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional. Esta modalidade de mudança caracteriza Item de Serviço específico: a melhoria contínua no ambiente de TIC, descrita em detalhes mais adiante no item* **"MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC"**. *As atividades associadas a esta modalidade de serviços serão executadas sob o formato de projetos, estando submetida, portando, a processo de gestão de mudança específico.*

38.11.15. Garantir o desenvolvimento de modelo contendo fluxo de trabalho que seja exclUSIvo para cada um dos tipos de RDM previstos acima.

38.11.16. Garantir que apenas as RDM autorizadas sejam implementadas.

38.11.17. Definir em conjunto com a FCP, um Comitê Consultivo de Mudanças (CCM) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Normal e Evolutiva.

38.11.18. Definir em conjunto com a FCP, Comitê Consultivo de Mudanças Emergenciais (CCME) que será responsável pela análise, autorização, priorização e agendamento de mudanças do tipo Emergencial.

38.11.19. Garantir que todas as mudanças normais e evolutivas sejam submetidas a um critério de priorização, que será previamente definido através do Comitê Consultivo de Mudanças (CCM).

38.11.20. Garantir que o processo de Gerenciamento de Mudanças possa ser integrado aos processos de Cumprimento de Requisições de Serviços, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviço, possibilitando que as RDM possam, caso necessário, serem correlacionadas a itens destes processos.

38.11.21. Definir plano de remediação para mudanças visando sua aplicação em casos de mudanças não bem-sucedidas.

38.12. **PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE ATIVOS E CONFIGURAÇÃO DE SERVIÇO**

38.12.1. Visa garantir que os ativos exigidos para realizar a entrega dos serviços sejam adequadamente controlados, e que informações precisas e confiáveis sobre estes ativos estejam disponíveis quando e onde estas forem necessárias.

38.12.2. São considerados IC’s todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware, software, Catálogo de Serviços e documentação de processos, além dos usuários desses serviços.

38.12.3. Com base nas premissas já citadas e também em outras preconizadas pela ITIL em relação ao Gerenciamento de Ativos e Configuração de Serviços, será de responsabilidade da CONTRATADA:

38.12.3.1. *Gerenciar e proteger a integridade das configurações dos IC's necessários para operacionalizar os serviços de TI, coletadas por meio da Solução Integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, notadamente pelo seu módulo de inventário de IC´s;*

38.12.3.2. *Manter a Integridade das configurações lógicas de IC's, possibilitando que ao longo do seu ciclo de vida, o processo de Gerenciamento de Mudanças seja utilizado para garantir que somente mudanças autorizadas sejam realizadas;*

38.12.3.3. *Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum IC seja automaticamente percebida;*

38.12.3.4. *Garantir que os IC's relevantes sob responsabilidade da FCP sejam monitorados independente de sua tecnologia;*

38.12.3.5. *Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de IC's ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com a FCP;*

38.12.3.6. *Encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e IC's, que necessitem de tratativa adequada pelos*

processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;

38.12.3.7. *Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer ICs, considerados relevantes pela FCP, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente;*

38.12.3.8. *Sugerir à FCP intervenções nos IC's que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela CONTRATADA;*

38.12.3.9. *Utilizar as informações coletadas sobre os IC's que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;*

38.12.3.10. *Estabelecer níveis de controle dos IC's que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pela FCP;*

38.12.3.11. *Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo, desde que o procedimento adotado permita um rollback.*

38.13. **MODELO OPERACIONAL PARA SERVIÇOS DE TIC**

38.14. Compreende a execução de atividades relacionadas à administração, gerenciamento, monitoramento, suporte e operação de componentes e serviços da infraestrutura de TIC da FCP, necessárias ao seu adequado funcionamento, bem como à manutenção de sua disponibilidade dentro dos níveis exigidos pelas áreas negociais do Órgão, incluindo as atividades continuadas e rotineiras.

38.15. É importante aqui distinguir o entendimento aplicado às atividades continuadas daquele aplicado às atividades rotineiras:

38.15.0.1. ***Continuadas****: atividades realizadas de forma contínua, sem horário determinado para seu início ou tempo de duração. Como exemplo: atividades de monitoramento de disponibilidade de recursos computacionais ou a verificação de ocorrência de determinados eventos;*

38.15.0.2. ***Rotineiras****: entende-se aquelas atividades que compõem a rotina da sustentação do ambiente de TI, realizadas periodicamente, em períodos pré-definidos, com duração determinada ou estimada. Como exemplo: atividades de verificação diária dos log's de backup e a atividades de verificação dos níveis de disponibilidade de um determinado link de comunicação;*

38.16. **MANUTENÇÃO DA SAÚDE OPERACIONAL**

38.16.1. A manutenção da saúde operacional envolve todos os componentes e tecnologias empregados na infraestrutura da FCP, podendo estar on-premises ou na nuvem, bem como os serviços de TIC disponibilizados para a entrega de uma solução de sustentação de infraestrutura, abrangendo os serviços de central de serviços, o ambiente de produção, de desenvolvimento, homologação e eventuais ambientes de testes que venham a ser criados temporariamente. Os serviços que compõem a solução de sustentação de infraestrutura de TIC estão abaixo descritos:

38.16.2. Central de Serviços (Service Desk): único ponto de contato (SPOC - Single Point of Contact) entre os usuários e os serviços prestados pela TI da FCP permitindo aos usuários:

38.16.3. *Realizar requisições de serviços (RDS);*

38.16.4. *Informar a ocorrência de incidentes;*

38.16.5. *Requisitar informações ou sanar dúvidas;*

38.16.6. Respeitando as funcionalidades da solução a ser implementada, os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços por meio dos seguintes meios de comunicação:

38.16.6.1. *Contato telefônico via Central Telefônica;*

38.16.6.2. *Portal Web;*

38.16.6.3. *E-mail;*

38.16.7. A Central de Serviços também servirá como ponto de referência de contato para diversos grupos e processos, todos associados à DTI.

38.16.8. Estarão sob atribuição da CONTRATADA realizar as seguintes atividades em relação à Central de Serviços:

38.16.8.1. *Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TIC da FCP;*

38.16.8.2. *Registrar de forma detalhada todos as requisições de serviços e incidentes oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados por esta;*

38.16.8.3. *Realizar a categorização de requisições de serviços e incidentes reportados, utilizando as categorizações corretas;*

38.16.8.4. *Envidar esforços para resolver requisições de serviços e incidentes já no primeiro contato com o usuário;*

38.16.8.5. *Realizar, quando necessário, a escalação de requisições de serviços e incidentes para as equipes de suporte*

adequadas;

38.16.8.6.*Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações demandadas quando solicitado;*

38.16.8.7.*Realizar o fechamento de todos as requisições de serviços e incidentes atendidos e outros chamados;*

38.16.9. As demandas encaminhadas à Central de Serviços deverão ser suportadas por processos adequados, conforme o seu tipo. Os conceitos de cada tipo de demanda, bem como as premissas para seu atendimento, estão descritos na seção que orienta os processos para gerenciamento de serviços aqui descritos - cumprimento de requisições de serviços, gerenciamento de Incidentes, gerenciamento de problemas, gerenciamento de ativos e configuração de serviços e gerenciamento de mudanças.

38.17. **GERENCIAMENTO TÉCNICO DE SUPORTE**

38.17.1. A CONTRATADA deverá dispor de equipes de suporte técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos definidos. As Equipes de Suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

38.17.1.1.***Equipe de Suporte de 1º Nível (N1)*** *- Formada por profissionais aptos a realizar atividades de baixa complexidade, executadas remotamente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento;*

38.17.1.2.***Equipe de Suporte de 2º Nível (N2)*** *- Formada por profissionais aptos a realizar atividades de complexidade baixa até intermediária, executadas remotamente e/ou presencialmente. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar outras atividades, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;*

38.17.1.3.***Equipe de Suporte de 3º Nível (N3)*** *- Formada por profissionais especialistas aptos a realizar atividades de complexidade baixa até avançada, que deverão ser executadas remotamente e/ou presencialmente. Dentro de suas atribuições estará o suporte aos times de 1º e 2º nível, mediante geração de roteiros/scripts, além da atribuição na gestão de problemas e de atividades de sustentação operacional;*

38.18. **MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC**

38.18.1. A Melhoria Contínua no ambiente de TIC tem como objetivo aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TI, tendo como objetivo o atendimento ao usuário final dos serviços do órgão, seja ele interno ou público.

38.18.2. Para que esse processo de melhoria seja verdadeiramente contínuo e crescente, é importante considerar o tratamento efetivo da informação, a sua tradução e adequação, em forma e conteúdo, que estreite a linguagem e o foco da entrega do serviço público ao seu cidadão-usuário.

38.18.3. Neste sentido, espera-se que esse serviço se vista com a inovação na entrega e possibilite agregar, para a melhoria contínua no ambiente de TIC, o apoio as áreas finalísticas na melhor tradução de suas necessidades de negócio ao escopo da tecnologia.

38.18.4. Para isso, é importante que seja aplicado métodos e metodologias ágeis, técnicas de facilitação em reuniões, organização e mapeamento de processos, adotando, portanto, novo conceito, diferenciado, de melhoria contínua no ambiente de TIC, ou seja, o fornecimento de "uma fábrica de serviços públicos digitais".

38.18.5. Espera-se ainda que esse serviço possa funcionar como ponte entre a área de TIC e as áreas finalísticas, agregando valor à instituição por meio do apoio para a melhor tradução das necessidades de negócio de cada área ao escopo da tecnologia, podendo realizar ainda análise, codificação, documentação, implementação, implantação e manutenção de sistemas de informação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de desenvolvimento, homologação e produção de sistemas corporativos, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários à manutenção de sistemas suportados pelas plataformas de sistemas operacionais da FCP, seus servidores de aplicações e plataformas responsáveis pelas principais e mais críticas aplicações corporativas do órgão.

38.18.6. Em relação ao processo de Melhoria Contínua no ambiente de TIC, será responsabilidade da CONTRATADA, agir em parceria com a FCP, para avaliar e sugerir melhorias que:

38.18.6.1.*Estejam alinhadas com as necessidades de negócio e com os objetivos táticos e estratégicos da FCP;*

38.18.6.2.*Tenham seu valor percebido quando comparadas com a situação anterior à sua implementação;*

38.18.6.3.*Possam realmente atender às necessidades que foram fonte de sua solicitação;*

38.18.6.4.*Quando necessário, sejam precedidas de uma Requisição de Mudança do tipo Evolutiva;*

38.18.6.5. Os artefatos a serem gerados para cada mudança evolutiva serão definidos em Ordem de Serviço, de acordo com a complexidade e demais características da atividade previstas neste TR, conforme descrito em seu **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC**.

38.19. **PRINCIPAIS SERVIÇOS E COMPONENTES**

38.19.1. **SERVIÇOS DE DIRETÓRIO**

38.19.1.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos serviços de diretório de rede corporativa em funcionamento no órgão, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.19.1.2. *Administração dos servidores;*

38.19.1.3. *Administração de objetos (usuários, estações de trabalho, florestas, domínios, árvores, unidades organizacionais - OU's, grupos de trabalho, impressoras, etc.);*

38.19.1.4. *Administração e manutenção dos logon's scripts e group policies, que visam automatizar a Instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho;*

38.19.1.5. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado dos serviços de diretório;*

38.19.1.6. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.19.1.7. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo serviços de diretórios, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.19.2. **SERVIDORES E RESPECTIVOS SISTEMAS OPERACIONAIS**

38.19.2.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos de instalação, manutenção, suporte, prospecção, configuração, gerenciamento, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos diversos servidores, e respectivos sistemas operacionais, com destaque para as atividades abaixo relacionadas:

38.19.2.2. *Administração de todos os servidores que compõem a infraestrutura da FCP (aplicação, rede, arquivos, WEB, mensageria, impressão, virtualização, acesso remoto, dentre outros), sejam eles físicos e virtuais;*

38.19.2.3. *Configuração e customização de sistemas operacionais Windows Server e Linux, em suas diversas versões e distribuições, atuais e futuras, que venham a ser adotadas pelo órgão;*

38.19.2.4. *Configuração, customização, operação e otimização de softwares básicos e ferramentas;*

38.19.2.5. *Avaliação do desempenho dos sistemas em funcionamento nos diversos ambientes;*

38.19.2.6. *Administração das soluções de virtualização de servidores;*

38.19.2.7. *Administração das soluções de alta disponibilidade e balanceamento de carga de servidores;*

38.19.2.8. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos servidores e sistemas operacionais, propondo as medidas corretivas necessárias;*

38.19.2.9. *Assessoria na projeção relativa às necessidades futuras de servidores, baseando-se na utilização atual de recursos;*

38.19.2.10. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança e desempenho de equipamentos servidores e sistemas operacionais;*

38.19.2.11. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

38.19.2.12. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.19.2.13. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo servidores e sistemas operacionais, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.20. **REDE DE DADOS E COMUNICAÇÕES**

38.21. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de hardware e software Integrantes das redes de dados e comunicações, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.21.1. *Administração das redes de comunicação de dados - LAN, WAN e WLAN;*

38.21.2. *Administração dos ativos de rede;*

38.21.3. *Monitoramento de links de internet e links WAN;*

38.21.4. *Monitoramento da infraestrutura de rack para servidores, dispositivos de armazenamento de dados e ativos de rede;*

38.21.5. *Execução de rotinas de impressão;*

38.21.6. *Execução e controle de rotinas de transferências de arquivos e geração de mídias magnéticas;*

38.21.7. *Controle do ambiente de operação (temperatura ambiente, estabilidade de energia elétrica, etc.);*

38.21.8. *Conexão lógica de sistema de cabeamento estruturado e suporte às atividades de conexão física;*

38.21.9. *Administração dos serviços de rede IP (VLAN's, máscaras de rede, subredes, DNS, DHCP, WINS, Proxy, etc.);*

38.21.10. *Administração dos recursos computacionais que suportam os portais e sítios Internet, extranet e intranet;*

38.21.11. *Administração de WEB Services;*

38.21.12. *Administração de serviços de correio eletrônico e comunicações unificadas;*

38.21.13. *Administração dos serviços de backup de servidores;*

38.21.14. *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de dados, configurações, Imagens, serviços e servidores de rede;*

38.21.15. *Administração das soluções de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, serviços de rede, serviços de TI, servidores, etc.;*

38.21.16. *Administração e provimento de acessos externos à rede corporativa (VPN, etc.);*

38.21.17. *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos ambientes de rede, propondo as medidas corretivas necessárias;*

38.21.18. *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de rede, baseando-se na utilização atual de recursos;*

38.21.19. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das redes de dados e telefonia IP;*

38.21.20. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

38.21.21. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.21.22. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo rede de comunicação de dados e comunicações IP, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.22. **BANCO DE DADOS**

38.22.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, instalação, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de banco de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.22.1.1 *Administração, tunning, auditoria e reestruturação dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD'S) em funcionamento no órgão, em todos os ambientes, e cobrindo toda a diversidade tecnológica adotada (Oracle, MySql, MS SQL Server etc.);*

38.22.1.2 *Administração de servidores de banco de dados;*

38.22.1.3 *Administração de bancos de dados e objetos de dados (criação, alteração e manutenção de tabelas, views, stored procedures, trlggers, Functions, etc.); Apoio às áreas competentes nos projetos de desenvolvimento de sistemas e modelagem de dados;*

38.22.1.4 *Gestão da segurança das bases de dados obedecendo ao padrão de segurança estabelecido;*

38.22.1.5 *Administração de soluções tecnológicas de backup e recuperação de bancos de dados;*

38.22.1.6 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho dos sistemas gerenciadores de banco de dados, propondo as medidas corretivas necessárias;*

38.22.1.7 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento, baseando-se na utilização atual de recursos;*

38.22.1.8 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação, criação e/ou alteração de SGBD's, bancos de dados e bases de dados;*

38.22.1.9 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por Intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

38.22.1.10 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.22.1.11 *Atendimento em terceiro nível a usuários na solução de problemas envolvendo sistemas de banco de dados, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.23. **SERVIÇOS DE MENSAGERIA**

38.23.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de mensageria (correio eletrônico e colaboração corporativa), incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.23.1.1 *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa, tais como servidores, webmail e serviços SMTP, POP3 e IMAP;*

38.23.1.2 *Suporte às atividades de manutenção de caixas postais de usuários e listas de distribuição/grupos no ambiente de correio eletrônico;*

38.23.1.3 *Elaboração de scripts para automatização de rotinas operacionais (backup) e execução de testes de recuperação para caixas postais mantidas pelos servidores de correio eletrônico;*

38.23.1.4 *Suporte à elaboração das políticas de cópia de segurança (backup) de mensagens, caixas postais, configurações, serviços e servidores das soluções de mensageria;*

38.23.1.5 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de mensageria, propondo as medidas corretivas necessárias;*

38.23.1.6 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de mensageria, baseando-se na utilização atual de recursos;*

38.23.1.7 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de correio eletrônico e colaboração corporativa;*

38.23.1.8 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação da FCP;*

38.23.1.9 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.23.1.10 *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo correio eletrônico e colaboração corporativa, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.23.1.11 *Apoiar no monitoramento para aferição de performance e continuidade de qualquer solução que venha a ser utilizada para o monitoramento contínuo da comunicação eletrônica corporativa e ferramentas auxiliares nos programas de compliance e gestão de riscos dentro da organização;*

38.24. **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

38.25. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de segurança da informação, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.25.1. *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de segurança da informação, tais como firewalls, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.;*

38.25.2. *Suporte técnico a usuários e demais equipes de TI, referente à segurança da Informação;*

38.25.3. *Suporte à elaboração de planos de testes de vulnerabilidade a ataques externos do ambiente computacional da FCP;*

38.25.4. *Suporte ao desenvolvimento de procedimentos e de planos de contingência que garantam a continuidade e/ou a recuperação dos negócios do órgão diante de ameaças e interrupções inesperadas;*

38.25.5. *Emissão de relatórios sobre uso dos ativos computacionais pelos usuários da FCP;*

38.25.6. *Análise e Interpretação dos logs gerados pelas ferramentas de segurança, como execução das medidas corretivas aplicáveis;*

38.25.7. *Aplicação da legislação e das normas e políticas internas relacionadas à segurança da informação vigentes no órgão;*

38.25.8. *Identificação dos riscos à segurança das informações da FCP, sugerindo o dimensionamento e o desenvolvimento de novas medidas para sua eliminação ou mitigação por meio da proposição de diretrizes, normas e políticas;*

38.25.9. *Apoio no desenvolvimento de diretrizes, normas e políticas de segurança da informação;*

38.25.10. *Análise dos tráfegos para sítios corporativos e sítios web permitidos;*

38.25.11. *Administração de certificados digitais;*

38.25.12. *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle e operação dos componentes das soluções de segurança da informação;*

38.25.13. *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por meio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*

38.25.14. *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.25.15. *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo soluções de segurança da informação, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.26. **ARMAZENAMENTO CORPORATIVO DE DADOS**

38.26.1. Compreende as atividades de proposição de políticas, processos e procedimentos, prospecção, configuração, gerenciamento, administração, suporte, monitoramento, acompanhamento, avaliação de desempenho, apoio e operação dos componentes de armazenamento corporativo de dados, incluindo as atividades relacionadas abaixo:

38.26.1.1 *Administração dos recursos de hardware e softwares componentes das soluções de armazenamento corporativo de dados, tais como storages, switches SAN, discos rígidos, etc.;*

38.26.1.2 *Atualizar os sistemas operacionais de servidores com drivers e firmwares visando acesso ao storages e demais recursos de armazenamento de dados em uso no órgão;*

38.26.1.3 *Administração de LUN's (Logical Unit Number) para disponibilização das unidades da área de tecnologia do órgão;*

38.26.1.4 *Elaboração e emissão de relatórios com análise de desempenho das soluções de armazenamento corporativo de dados;*

38.26.1.5 *Apoio na projeção relativa às necessidades futuras de armazenamento de dados corporativos, baseando-se na utilização atual de recursos;*

38.26.1.6 *Administração (definição, revisão e execução) de rotinas e procedimentos voltados à disponibilidade, segurança, desempenho, controle, operação e funcionamento adequado das soluções de armazenamento corporativo de dados;*

38.26.1.7 *Solicitação e acompanhamento da intervenção dos fornecedores de hardware ou software, quando for o caso, por intermédio da abertura de chamado técnico, registrando as ocorrências em repositório apropriado, mediante delegação do órgão;*

38.26.1.8 *Documentação dos serviços realizados e do ambiente administrado;*

38.26.1.9 *Atendimento a usuários em terceiro nível na solução de problemas envolvendo armazenamento corporativo de dados, inclUSIve na documentação do problema ocorrido e da solução adotada;*

38.27. **RECURSOS TECNOLÓGICOS**

38.27.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar uma solução integrada de Gerenciamento e Monitoramento de TI, que proverá as funcionalidades necessárias ao gerenciamento dos serviços de TI, gerenciamento e monitoramento da infraestrutura de TI e dos serviços por ela suportados.

38.27.2. A solução deverá ser composta minimamente por: módulo ITSM, do inglês Information Technology Service Management (Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação), módulo de monitoramento de infraestrutura e serviços de TI (ou a capacidade de integração com ferramentas de monitoramento, como a plataforma Zabbix) e módulo de inventário de IC´s que possuem seus requisitos definidos nas seções abaixo.

38.27.3. Os módulos devem permitir a troca de dados e informações entre si, de forma a implementar uma solução integrada.

38.27.4. Além dos módulos básicos acima descritos, a solução deverá prover também funcionalidades de geração de painéis executivos (dashboards) e relatórios executivos e analíticos sobre os serviços prestados, incluindo, mas não se

limitando a, status das demandas, status dos serviços, relação de IC´s, cumprimento de níveis de serviços, históricos de volumetrias, etc. que serão utilizados pelo gestor e fiscais do contrato no processo de fiscalização.

38.27.5. É dever da CONTRATADA assumir em ambiente de produção/homologação/redundância a instalação, modelagem, configuração, parametrização, atualização, administração e treinamento da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI no decorrer da vigência do contrato e atender integralmente ao escopo dos processos de gerenciamento previstos neste Termo de Referência e em conformidade com as necessidades da CONTRATANTE, bem como a migração integral da base de conhecimento e catálogo de serviço, quando na ocorrência de mudança de ferramenta. A CONTRATANTE não deverá arcar com custos adicionais ao contrato referente a estas atividades sobre a ferramenta, sendo tais custos de responsabilidade da CONTRATADA.

38.27.6. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI em produção deverá acompanhar as últimas versões estáveis disponíveis, além de ser devidamente cerficada por órgão credenciado da Pink Elephant "PinkVERIFY Toolsets" (https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets) pelo menos nos seguintes processos: Gerenciamento de Portfólio, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, Gerenciamento de Nível de Serviços, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço e Gerenciamento de Problemas.

38.27.7. O motivo da exigência da certificação Pink Elephant é devido ao atesto de conformidade da ferramenta com a especificação padrão da biblioteca ITIL. A exigência da certificação refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida e que atendem aos requisitos estabelecidos no Termo de Referência e seus anexos, não limitando, absolutamente, o número de licitantes participantes do certame. A lista dos produtos certificados Pink Elephant disponíveis pode ser obtida no endereço https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets.

38.27.8. A ferramenta de gerenciamento de serviços de TI disponibilizada pela CONTRATANTE ou a ferramenta substituta deverá permitir a automatização dos processos organizacionais que elevam a governança da CONTRATANTE e a governança de TI, permitindo a extração de indicadores e a melhoria significativa do nível de cumprimento dos requisitos mais exigentes presentes no plano estratégico da Fundação.

38.27.9. A CONTRATADA deve comprovar capacitação técnica mediante a apresentação de atestados conforme itens da **HABILITAÇÃO TÉCNICA DA EMPRESA**, que comprovem experiência na prestação dos serviços similares e compatíveis com as características e quantidades objeto deste processo licitatório.

38.27.10. A CONTRATADA deverá contemplar o uso dessa solução para toda a equipe interna de TI da CONTRATANTE, contemplando os perfis de administrador, solucionador e operador, para toda equipe das empresas prestadoras de serviços (terceirizados), contemplando os perfis de solucionador e operador, e para os demais usuários do órgão com perfil de demandante, atendendo minimamente as especificações abaixo:

PERFIL	QUANTIDADE DE USUÁRIOS
Administrador	10
Solucionador/Operacional	50
Demandante	300

38.27.11. Seguem abaixo as características técnicas específicas que devem ser obrigatoriamente contempladas pela Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA:

38.27.12. **MÓDULO DE MONITORAMENTO:**

38.27.13. Ter disponível na Internet documentação das últimas versões suportadas dos produtos;

38.27.14. Ter disponível cursos oficiais dos produtos com opção de certificação, ambos em território nacional;

38.27.15. Ser capaz de monitorar IC's como: ativos de rede, servidores, aplicações, estações de trabalho e storages;

38.27.16. Suportar SNMP v1, v2 e v3;

38.27.17. Suportar a utilização de agentes de monitoramento;

38.27.18. Ser uma solução escalável e distribuída;

38.27.19. Ter Interface web para administração e operação da solução;

38.27.20. Permitir personalização da interface de administração e operação da solução;

38.27.21. Coletar inventário de hardware automaticamente;

38.27.22. Possibilitar que a solução seja auditada;

38.27.23. Coletar dados e disponibilizá-los através de gráficos informações para checagem de disponibilidade e desempenho;

38.27.24. Coletar e disponibilizar dados entre intervalos personalizados;

38.27.25. Garantir visualização das informações de data e hora dos últimos eventos coletados pela solução;

38.27.26. Utilizar painel de visualização (dashboard) panorâmica do ambiente, possibilitando inclUSIve a utilização de gráficos;

38.27.27. Armazenar dados históricos para futuras visualizações ou comparações;

38.27.28. Ter um processo configurável de limpeza dos dados históricos;

38.27.29. Garantir a geração de gráficos sob demanda;

38.27.30. Garantir a criação personalizada de gráficos;

38.27.31. Exibir gráficos de desempenho e disponibilidade de forma personalizada para qualquer IC monitorado;

38.27.32. Exibir gráficos por agrupamento de tipo de IC;

38.27.33. Emitir relatórios sob demanda a partir de dados históricos;

38.27.34. Emitir relatório de disponibilidade de cada Item;

38.27.35. Coletar dados dos sistemas operacionais baseados nas plataformas Windows e Linux também através de agentes;

38.27.36. Ser capaz de monitorar soluções de virtualização baseadas em Hyper-V, WMware;

38.27.37. Realizar descoberta de novos ativos/hosts para monitoração e adicioná-los automaticamente a grupos;

38.27.38. Enviar alertas via e-mail, SMS e Jabber;

38.27.39. Permitir a customização de notificações em escala de horário, usuários e meios de notificações;

38.27.40. Realizar ações através de comandos remotos para resolver problemas, diagnosticar, coletar informações e etc.;

38.27.41. Permitir a instalação em servidores baseados em plataforma Linux;

38.27.42. Ser compatível com bancos de dados baseados na plataforma MySQL, PostgreSQL e Oracle;

38.27.43. Realizar monitoramento de acesso a sites web;

38.27.44. Simular o acesso a sites web e averiguar a experiência do usuário, como tempo de resposta, velocidade e funcionalidade;

38.27.45. Disponibilizar pacotes oficiais de configurações de itens a serem monitorados;

38.27.46. Ter a capacidade de personalização de pacotes de IC;

38.27.47. Ter a capacidade de instalar e configurar novos pacotes de IC;

38.27.48. Ser capaz de monitorar arquivos de log;

38.27.49. Ser capaz de monitorar o Visualizador de Eventos do Windows;

38.27.50. Integrar-se aos contadores de desempenho do Windows;

38.27.51. Permitir a criação de novos IC's para serem monitorados;

38.27.52. Permitir a criação de alarmes baseados em comparações com valores históricos e médias;

38.27.53. Permitir a customização de horário de monitoramento;

38.27.54. Apresentar a disponibilidade de um serviço na visão de negócio e seus níveis Mínimos de Serviço (NMS);

38.27.55. Permitir a configuração de manutenção programada dos hosts;

38.27.56. Permitir a construção de triggers (gatilhos) utilizando expressões regulares;

38.27.57. Permitir o monitoramento de IC a partir da especificação de determinados componentes que fazem parte de um

pacote de monitoração padrão ou personalizado;

38.27.58. Disponibilizar mapas que sejam dinamicamente atualizados, conforme a mudança estado de um IC;

38.27.59. Permitir a criação de visões personalizadas dos IC's monitorados;

38.27.60. Permitir a configuração de tempo de visualização de cada visão, alternando-se entre si, para uma melhor visualização de todo o ambiente;

38.27.61. Permitir o cadastro de usuários para realizar atividades de operação da solução;

38.27.62. Permitir a personalização de interface de operação para cada usuário;

38.27.63. Permitir a utilização de grupos para reunir usuários e conceder de permissões a estes;

38.27.64. Autenticar usuários via banco de dados próprio ou através da integração com Active Directory;

38.27.65. **MÓDULO ITSM:**

38.27.66. Permitir categorizar incidentes;

38.27.67. Interface web;

38.27.68. Possuir cadastro de clientes (podendo ser criado estruturas internas de clientes);

38.27.69. Permitir que o usuário final ou analistas anexem links para documentos ao incidente;

38.27.70. Permitir que o usuário final ou analistas anexem documentos completos ao incidente;

38.27.71. Permitir a priorização dos incidentes;

38.27.72. Permitir que os incidentes sejam direcionados para grupos específicos dependendo de sua categoria;

38.27.73. Disponibilizar interface web para que os usuários finais possam abrir os incidentes sem a interação de um analista;

38.27.74. Permitir criação de catálogo de negócio;

38.27.75. Permitir vinculação dos serviços do catálogo de negócios com os serviços do catálogo técnico;

38.27.76. Permitir abertura de incidentes pelo Portal de Atendimento ao Usuário;

38.27.77. Possibilitar o relacionamento dos incidentes com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;

38.27.78. Permitir registrar ocorrências de atendimento das solicitações de serviço, mudança, problema e aprovações;

38.27.79. Permitir acesso a FAQ pelo usuário;

38.27.80. Permitir a geração de solicitações de mudanças a partir de um incidente;

38.27.81. Possibilitar o registro das soluções dos incidentes e disponibilizar a geração de documentos de conhecimento a partir destes registros;

38.27.82. Monitorar e emitir relatórios sobre os incidentes;

38.27.83. Permitir categorizar problemas;

38.27.84. Permitir a anexação de links para documentos ao problema;

38.27.85. Permitir a anexação de documentos completos ao problema;

38.27.86. Permitir a priorização dos problemas;

38.27.87. Possibilitar o relacionamento dos problemas com outros incidentes, problemas, mudanças ou requisições;

38.27.88. Permitir a criação de um fluxo de aprovações para as mudanças;

38.27.89. Permitir gerenciar as atividades de implantação das mudanças;

38.27.90. Monitorar e emitir relatórios sobre a implantação das mudanças;

38.27.91. Permitir revisar e encerrar os processos de mudanças;

38.27.92. Permitir criar agendamentos de mudança;

38.27.93. Permitir a anexação de links para documentos à solicitação de mudança;

38.27.94. Permitir a anexação de documentos completos à solicitação de mudança;

38.27.95. Permitir a priorização das solicitações de mudança;

38.27.96. Permitir que as mudanças sejam direcionadas para grupos específicos dependendo de sua categoria;

38.27.97. Permitir a construção de fluxos de trabalho às requisições de serviço (com tarefas e decisões);

38.27.98. Permitir que os controles de acesso para abrir, modificar e fechar incidentes sejam realizados com base em condições preestabelecidas;

38.27.99. Gerar trilhas de auditoria de todas as atualizações de registro de incidentes;

38.27.100. Permitir integração com sistemas de e-mail;

38.27.101. Permitir a abertura, modificação e encerramento de incidentes somente por pessoas autorizadas, possibilitando criar permissões para que uma pessoa ou um grupo tenha esses acessos a um determinado grupo de incidente;

38.27.102. Permitir indicadores de prioridade, impacto e urgência (severidade) na alocação dos registros de incidentes;

38.27.103. Permitir o roteamento automático de incidentes para grupos ou equipes de atendimento;

38.27.104. Permitir priorizar, assinalar e escalar automaticamente os incidentes baseados na categoria destes, ou no tipo de usuário afetado;

38.27.105. Permitir encontrar uma solução/procedimentos e associar a solução/procedimentos ao incidente;

38.27.106. Permitir enviar e-mail para o usuário e equipe de suporte responsável quando o incidente/requisição de serviço/problema/mudança forem atualizados ou resolvidos;

38.27.107. Permitir enviar e-mail para o usuário com o link da aplicação de pesquisa de satisfação de atendimento;

38.27.108. Permitir reabrir um incidente fechado;

38.27.109. Permitir que as equipes de suporte e Service Desk tenham acesso ao pacote de resoluções comuns (base de conhecimento);

38.27.110. Prover acesso remoto às estações dos usuários via rede LAN/WAN com opção de trilha de auditoria;

38.27.111. Permitir que um registro de incidentes possa ser escalado com base em condições preestabelecidas ou substituir condições manualmente;

38.27.112. Permitir que os registros de incidentes tenham um ou mais campos para gravar resolução de informações, incluindo data de resolução e tempo;

38.27.113. Permitir que o registro de incidentes contenha um ou mais campos para gravar encerramento, categorização, incluindo data e hora de encerramento;

38.27.114. Permitir a integração com SLA para monitorar e controlar o tempo de resposta de incidentes e tempo de resolução com base em prioridade e/ou níveis de serviço;

38.27.115. Permitir enviar e-mail ao solicitante quando da abertura e encerramento do chamado, além de poder configurar notificação sobre o andamento do incidente/solicitação;

38.27.116. Permitir anexar quaisquer tipos de arquivos (.doc, .xls, .jpg, .pdf e outros);

38.27.117. Permitir a criação, modificação e encerramento de registro de problemas, com os devidos registros de data, hora, usuário entre outros atributos;

38.27.118. Permitir texto livre para descrição do problema;

38.27.119. Permitir associar um registro de incidente a um problema;

38.27.120. Permitir a abertura de um problema a partir de um registro de incidente;

38.27.121. Permitir o envio de e-mail para os envolvidos na investigação/solução e público atingido;

38.27.122. Permitir criar planos de melhoria;

38.27.123. Permitir a geração de registro de mudança;

38.27.124. Permitir o acesso controlado aos registros de abertura de mudança;

38.27.125. Permitir o acesso gerenciado do módulo de mudança ao CMDB;

38.27.126. Permitir o gerenciamento do ciclo de vida de uma RDM (Requisição de Mudança);

38.27.127. Permitir criar grupos autorizadores de mudança;

38.27.128. Permitir criar o CAB (Comitê de Autorização de Mudança) e inserir os devidos membros autorizadores;

38.27.129. Permitir criar diferentes status da mudança, inclUSIve cancelamento;

38.27.130. Permitir avaliar o impacto das mudanças para poder aprovar o registro de mudança;

38.27.131. Permitir fechar um erro conhecido e um problema, quando a mudança relacionada for encerrada;

38.27.132. Permitir a integração com processo de gerenciamento de mudança;

38.27.133.Permitir a atualização do CMDB, quando uma mudança em um IC for realizada;

38.27.134.Permitir o acesso ao módulo de gerenciamento da configuração para auxiliar a construção de um registro de mudança;

38.27.135.Permitir o acesso aos demais módulos relacionados a mudança;

38.27.136.Permitir o cadastramento de informações para o planejamento, execução e aferição de níveis de serviço;

38.27.137.Permitir criar um registro de Nível de Serviço vinculado, para acompanhar o serviço que está sendo prestado;

38.27.138.Permitir identificar atributos de impacto nos ANS (Acordo de Nível de Serviço);

38.27.139.Permitir o registro de detalhes de conteúdo do SLA;

38.27.140.Permitir acomodar detalhes de Acordos de Nível Operacional (ANO);

38.27.141.Permitir o cadastro de informações de serviços e controle de situação (Ativos e Inativos);

38.27.142.Permitir a definição do Catálogo de Serviços e o registro de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

38.27.143.Permitir o cadastro de palavras sinônimos para efeitos de pesquisa na base de conhecimento. (Ex: “Desktop” = “Computador”, “empregado” = “usuário”, “HD” = “Disco rígido”, dentre outras);

38.27.144.Permitir a criação de categorias para publicação dos documentos;

38.27.145.Permitir indexar a base de conhecimento para disponibilizar pesquisas por palavras-chave;

38.27.146.Permitir configurar o controle de acesso para escrita e/ou leitura do documento levando em consideração o perfil do usuário;

38.27.147.Permitir implantar o versionamento de documentos da base de conhecimento de forma automática;

38.27.148.Permitir disponibilizar a base de conhecimento acessível na web ou intranet;

38.27.149.Permitir relacionar IC ao usuário;

38.27.150.Permitir o rastreamento e registro automático dos itens de configuração presentes na infraestrutura (CMDB Discovery);

38.27.151.Permitir realizar o inventário automático de todas as estações de trabalho da rede, capturando informações relativas ao hardware e softwares instalados, bem como registrando e notificando todas as alterações ocorridas;

38.27.152.Permitir inventariar e gerenciar as informações sobre o parque de informática;

38.27.153.Permitir classificar os tipos de ativos;

38.27.154.Permitir ao acesso controlado ao CMDB;

38.27.155.Permitir o registro e gerenciamento de um item de configuração (IC);

38.27.156.Permitir criar relacionamento entre itens de configuração;

38.27.157.Permitir o registro de logs de todas as alterações realizadas nos itens de configurações;

38.27.158.Permitir registrar status dos itens de configuração;

38.27.159.Permitir integração dos registros de IC’s com o módulo de incidentes;

38.27.160.Permitir trilha de auditoria por registro de logs;

38.27.161.Apresentar solução de gráficos e relatórios;

38.27.162.Permitir a inserção de figuras e links nos documentos da base de conhecimento;

38.27.163.Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;

38.27.164.Permitir realizar leitura de e-mail para incidentes e requisições de serviços;

38.27.165.Permitir criar mecanismo de visualização de serviços disponíveis ao usuário no portal;

38.27.166.Permitir fazer requisições de serviços do catálogo de negócios pelo Portal do usuário;

38.27.167.Permitir manter o histórico de configuração, mudanças, e alterações dos IC;

38.27.168.Permitir a criação de relatórios dinamicamente pelo próprio cliente;

38.27.169.Permitir a criação de Dashboards dinamicamente pelo próprio cliente;

38.27.170.Permitir integração com Open-LDAP ou Windows AD;

38.27.171.Possibilitar a realização de intervenções remotas em estações de trabalho;

38.27.172. Possibilitar a realização de análises técnicas remotamente;

38.27.173. Possibilitar o atrelamento de conhecimento a um serviço específico;

38.27.174. Possibilitar o vínculo de um conhecimento da base de conhecimento a um registro de solução;

38.27.175. Realizar o controle e versionamento de documento;

38.27.176. Realizar o controle de expiração de conhecimento para acompanhamento de qualidade;

38.27.177. Permitir a criação de estrutura de pastas ou categorias para controle de conhecimento;

38.27.178. Permitir o controle de acesso em nível de perfil nas pastas de conhecimento criado;

38.27.179. Realizar a criação de FAQ - Frequently Asked Questions;

38.27.180. Permitir criar templates de solicitações de serviço;

38.27.181. Permitir gerenciar ordens de serviços e suas respectivas glosas;

38.27.182. Permitir gerenciar o ciclo de vida de ordens de serviços;

38.27.183. Possibilitar criar faturas para ordens de serviços;

38.27.184. Permitir criar fórmulas personalizadas para ordens de serviços;

38.27.185. Permitir gerenciar vários contratos de serviços;

38.27.186. Permitir emitir/imprimir ordens de serviços;

38.27.187. Permitir gerenciar serviços por tipos de contratos;

38.27.188. Permitir desenvolver fluxos e vincular com objetos de negócio do cliente, alinhando o processo de trabalho aos objetivos de negócio;

38.27.189. Permitir configurar visões de dashboard para acompanhar trabalhos de equipes diferentes;

38.27.190. Permitir desenvolver cubos de relatórios dinamicamente para obtenção de informações de forma simples e rápida;

38.27.191. Permitir criar questionários dinamicamente;

38.27.192. Permitir vincular questionários com solicitações de serviço para tornar prático e ágil o atendimento do técnico de suporte (1º nível);

38.27.193. Permitir o gerenciamento de eventos de ativos de rede;

38.27.194. Permitir o inventário de ativos de rede;

38.27.195. Permitir o monitoramento de eventos a partir do inventário de rede (desktops, impressoras, switchs, dentre outros);

38.27.196. Permitir a vinculação com recurso alarmístico para o gerenciamento de ocorrências de eventos;

38.27.197. Permitir a vinculação com ferramenta de monitoramento de ativos e serviços em rede para o gerenciamento de ocorrências de eventos;

38.27.198. Permitir a consulta histórica de ocorrências de eventos;

38.27.199. Permitir o acompanhamento em tempo real de ocorrências de eventos de ativos de rede em faixas de IP's diferentes;

38.27.200. Permitir a tomada de decisões gerenciais sobre eventos de rede dos tipos: warning e exception;

38.27.201. Permitir a decisão de quais tipos de eventos serão monitorados;

38.27.202. Permitir a decisão sobre o que fazer quando determinado evento ocorrer;

38.27.203. Permitir criar um incidente quando um evento do tipo Warning ou Exception ocorrer;

38.27.204. Permitir a criação de segurança no quesito aprovação de documentos no Workflow;

38.27.205. Permitir executar o login via tecnologia própria;

38.27.206. Permitir executar o login via tecnologia Single sign-on;

38.27.207. Permitir que a ferramenta faça a distribuição automática dos chamados, de forma equilibrada, considerando os níveis de atendimento, os técnicos disponíveis e seus respectivos horários de trabalho;

38.27.208. Permitir manter um ou mais portfólios de serviço; Definindo/Alterando: Nome Portfólio;

38.27.209. Permitir manter um ou mais serviços definindo/alterando: Nome do Serviço, Processo de Iniciação, Categoria de

Negócio, Data de Implantação, Fase do Serviço, Status do Serviço, Criticidade, Importância do Serviço ao Negócio, Tipo de Serviço, Lugar de Execução dos Serviços, Detalhamento, Objetivo, Valor, Template de serviço e Documentos Anexos;

38.27.210. Permitir visualizar o quantitativo de serviços classificados em: Funil de Serviços, Catálogo de Serviços e Serviços Obsoletos;

38.27.211. Permitir visualizar e editar informações referentes a Requisitos de Nível de Serviço; Alterando: Data de criação, Data de início do serviço, Dono do Serviço, Utilidade do Serviço (Especificação, Contexto, Funcionalidades Essenciais), Garantia do Serviço (Segurança, Disponibilidade, Capacidade, Continuidade do Negócio, Performance/Desempenho, Interrupções Planejadas), Suporte de Serviço (Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças), Conformidade (Interna, Externa) e Documentos anexos;

38.27.212. Permitir visualizar e editar um mapa de desenho do serviço; vinculando e relacionando: itens de configuração e serviços de apoio;

38.27.213. Permitir criar e vincular um ou mais processos de negócio ao Serviço definindo: Nome, Cliente, Grupo responsável, Grupo administrador, Fluxos e Unidades;

38.27.214. Permitir visualizar e editar um mapa de ativos do serviço de apoio, vinculando itens de configuração;

38.27.215. Permitir criar e vincular novos Serviços de Apoio, permitindo um auto relacionamento em vários níveis;

38.27.216. Permitir vincular Donos do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

38.27.217. Permitir vincular Usuários do Negócio, vinculando Usuário ou Grupo;

38.27.218. Permitir criar e vincular novos Serviços de Requisição. Definindo: Nome do Serviço, Sigla/Abreviação, Situação do Serviço, Data de Implantação, Tipo de Demanda, Categoria, Template acompanhamento, Template de criação, Detalhamento, Objetivo, Tipo de Evento, Script de Orientação. Disponível para solicitação pelo Portal, Tipo de Serviço, Importância do Serviço ao Negócio e Lugar de execuções dos Serviços;
163. Permitir visualizar e editar informações referentes a Esquema de Dados. Alterando: Detalhes e Documentos Anexados;

38.27.219. Permitir criar e vincular novos Incidentes ao Serviço de Negócio;

38.27.220. Permitir criar e vincular novos Procedimentos ao Serviço de Negócio;

38.27.221. Permitir vincular Serviços de Requisição. Definindo: Condição de Operação, Data de Início, Data Fim, Observação, Restrições e Pressupostos, Objetivo, Descrição do Processo, Link do Processo, Área requisitante, Modelo de E-mail Abertura, Modelo de E-mail Finalização, Modelo de E-mail Demais Ações, Grupo Escalação 1º Nível, Grupo Executor, Grupo Aprovador, Calendário, Tempo de Atendimento;

38.27.222. Permitir vincular Incidentes;

38.27.223. Permitir vincular Procedimentos;

38.27.224. Permitir vincular Base de Conhecimento ao Serviço de Negócio;

38.27.225. Permitir vincular Indicadores de Capacidade/Performance;

38.27.226. Permitir vincular Atributos da Demanda;

38.27.227. Permitir acompanhar os vínculos e alterações feitas nos dados relacionados a serviço de negócio;

38.27.228. Permitir criar habilidades e vinculá-las aos colaboradores;

38.27.229. Permitir acompanhar a disponibilidade dos serviços de TI;

38.27.230. Permitir acompanhar a disponibilidade por categorias;

38.27.231. Permitir filtrar itens específicos de cada categoria;

38.27.232. Permitir acompanhar a disponibilidade por período de tempo;

38.27.233. Permitir acompanhar a disponibilidade total em um período de tempo;

38.27.234. Permitir acompanhar eventos de indisponibilidade em um período de tempo;

38.27.235. Permitir manter um registro de continuidade de Serviços de TI;

38.27.236. Permitir manter uma política de continuidade de Serviços de TI;

38.27.237. Permitir manter um escopo da continuidade de Serviços de TI;

38.27.238. Permitir vincular ou criar projeto de continuidade de Serviços de TI;

38.27.239. Permitir criar cenários para a avaliação de risco;

38.27.240. Permitir manter um plano de continuidade de Serviços de TI;

38.27.241. Permitir manter um planejamento de continuidade de Serviços de TI;

38.27.242. Permitir acompanhar cadastro de incidentes críticos;

38.27.243. Permitir definir o acesso por fluxo de atividades e por ação do fluxo;

38.27.244. Permitir visualizar itens de configuração em função dos processos que estes estão relacionados;

38.27.245. Permitir manter e visualizar mídias definitivas de software; guardando informações do tipo: Endereço Lógico, Tipo de Mídia, Tipo de Software, Nº de licenças, Versão, Licenças (chave, quantidade permissões de uso);

38.27.246. Permitir imprimir o Relatório de Ocorrência de Eventos;

38.27.247. Permitir gerar relatórios de Pesquisa de satisfação sobre atendimento (Incidentes/Requisições);

38.27.248. Permitir gerar relatórios de controle do SLA;

38.27.249. Permitir gerar relatórios da qualidade do atendimento e SLA;

38.27.250. Permitir gerar relatório Gantt;

38.27.251. Permitir imprimir o Quantitativo de Base de Conhecimento;

38.27.252. Permitir imprimir o Relatório de Documentos Acessados;

38.27.253. Permitir gerar relatório de controle de SLA em atraso;

38.27.254. Permitir gerar relatório de Solicitações/Problema por serviço;

38.27.255. Permitir a criação dinâmica de relatórios, gráficos e consultas;

38.27.256. **MÓDULO DE INVENTÁRIO DE IC´S:**

38.27.257. Ser composta por softwares do tipo software livre e distribuídos sob a licença GPL v2;

38.27.258. Permitir a realização de inventário automático dos ativos de TI, em conformidade com a regras estabelecidas neste TR, descritas em seu **ANEXO VII - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO**;

38.27.259. Realização de mapeamento de IC´s por descoberta de IP ou SNMP na rede;

38.27.260. Coleta de informações sobre o hardware e software de dispositivos de rede que executam os agentes;

38.27.261. Coleta automática de informações compatível com servidores das plataformas Windows, Linux;

38.27.262. Compatível com a coleta automática de informações em serviços de diretório Active Diretory (AD) da Microsoft e serviços de diretório de padrão aberto Lightweight Directory Access Protocol (LDAP);

38.27.263. Coleta automática de informações no módulo de monitoramento da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;

38.27.264. Fornecimento das informações coletadas para o módulo ITSM da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI;

38.27.265. Uso de console com interface de gerenciamento Web;

38.27.266. Distribuição de aplicações baseado em critérios de grupos ou coleções;

38.27.267. Trafego de informações entre agentes e servidores por linguagens conhecidas, como XML;

38.27.268. Armazenamento dados em bancos de dados MySQL;

38.27.269. Comunicação entre cliente e servidor via HTTP ou HTTPS;

38.27.270. Integração com serviços de LDAP na interface Web;

38.27.271. Extração de relatórios dos itens coletados;

38.27.272. Debug das soluções e arquivos de log;

38.27.273. Distribuição de agentes por meio de diretivas de grupo usando arquivos de extensão MSI;

38.27.274. Posicionamento de parte da solução na DMZ para atender a clientes fora do escritório;

38.27.275. Realização de backup e restauração utilizando imagens da solução;

38.27.276. **REQUISITOS DA CENTRAL DE SERVIÇOS**

38.27.277. Os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços são obrigatórios, assim a CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados.

38.27.278. As estações de trabalho instaladas na Central de Serviços deverão estar interligadas em rede local, com acesso a todos os recursos lógicos e físicos necessários ao atendimento;

38.27.279. Para plena execução dos serviços, deverá ser estabelecida conexão de dados entre a CONTRATADA e a FCP para fins de acesso ao sistema de abertura e gestão de chamados e acesso remoto às estações de trabalho e servidores corporativos para os casos em que se fizer necessário, sob o ônus da CONTRATADA, utilizando recursos robustos de segurança para a interligação da Central de Serviços à rede corporativa da FCP;

38.27.280. Deverá ser disponibilizado número telefônico, com suas devidas configurações técnicas, para realização dos serviços da Central de Serviços sob ônus e de inteira responsabilidade da CONTRATADA.

38.27.281. A estrutura da CONTRATADA deverá possuir sistema de telefonia que suporte tecnologia CTI (Computer Telephony Integration), softwares básicos com recursos de PABX, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível), sistema eletrônico de gravação e todos os encargos, serviços e aparatos necessários ao atendimento das condições técnicas e operacionais para a execução desse tipo de serviço.

38.27.282. Os custos relacionados ao licenciamento, customização e manutenção dos softwares necessários para a execução destes serviços será de responsabilidade da CONTRATADA;

38.27.283. Os aparelhos telefônicos que porventura sejam utilizados devem ser conectados à central de telefonia privativa, provida pela CONTRATADA, que possua pelo menos as funcionalidades de Implementação de fila de espera, visualização dos números de telefones que chamam para a Central de Serviços, contabilização de quantidade de chamadas existentes na fila, tempo de espera por ligação e quantidade de desistências de chamadas.

38.27.284. Permitir o tratamento das gravações institucionais e dos diálogos entre os atendentes e clientes, sendo possível armazená-las, recuperá-las e enviá-las à FCP, bem como, criar gravações institucionais por melo de qualquer telefone com acesso à Rede Telefônica Pública Comutação - RTPC, com sinalização de pulso ou tom.

38.27.285. Permitir armazenamento das gravações em formato de mídia eletrônica (WAV) ou compatíveis, por até 12 (doze) meses.

38.27.286. Recuperação de áudios gravados permitindo pesquisa por atendente/operador, data/horário, número de origem da ligação e etc.

38.27.287. Permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de Informações, mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar o atendimento de forma automática.

38.27.288. Possuir facilidade "cut-thru", para permitir a interrupção de uma mensagem de resposta audível, quando o usuário digitar uma opção em qualquer ponto do menu de voz, por telefone decádico ou DTMF.

38.27.289. Possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera.

38.27.290. Possuir painel de informações que permita às áreas de supervisão e gestão enviarem Informações a toda equipe ou a operadores específicos.

38.27.291. Permitir a transferência da preferência de atendimento dos atendentes para a Unidade de Resposta Audível - URA, por meio de dispositivo eletrônico programado para os supervisores/gerentes.

38.27.292. Permitir a funcionalidade de DAC (Distribuição Automática de Chamadas), provendo o atendimento automático de chamadas, ordenação da fila de chamadas de acordo com o número que originou a ligação, permitindo que uma ligação seja escutada por um supervisor em tempo real, ou auxiliar o atendimento e o atendimento de chamados apenas de telefones pré-cadastrados.

38.28. **TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

38.28.1. Além da documentação técnica de cada mudança implementada no ambiente de TI da FCP, sempre que justificável, a CONTRADATA deverá promover a transferência de conhecimento sobre qualquer mudança para a equipe do Órgão, ou equipes de terceiros, pelo Órgão indicadas, por meio de palestras, capacitação assistida com interação direta entre instrutor e treinamento hands-on lab, grupo de trabalho e workshops.

38.29. **ASPECTOS GERAIS**

38.29.1. Complementarmente às obrigações da CONTRATADA, em relação a prestação de serviços já descritos nas seções anteriores, será ainda responsabilidade da CONTRATADA:

38.29.1.1. *Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;*

38.29.1.2. *Garantir que todas as equipes envolvidas possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por Gerentes*

Técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;

38.29.1.3*A CONTRATADA deverá atender todas as demandas associadas aos componentes, tecnologias e serviços de TI cobertos pelas atividades de Manutenção da Saúde Operacional;*

38.29.2. Informar à FCP sobre a necessidade de quaisquer insumos necessários para:

38.29.2.1*Registro e documentação de Incidentes na Base de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);*

38.29.2.2*Resolução de incidentes e incidentes recorrentes;*

38.29.2.3*Resolução de problemas e busca da causa raiz ou soluções de contorno;*

38.29.3. Informar à FCP, sempre que uma solução de contorno ou definitiva de um incidente esteja dependente do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, como por exemplo: serviços de fornecedores externos, fornecimento de equipamentos de hardware, fornecimento de software, fornecimento de energia elétrica.

38.30. Exclusivamente nestes casos, será interrompido o cômputo do NMS associado aos serviços até que a FCP forneça o insumo necessário para dar continuidade ao processo de solução do Incidente.

39. **CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL**

39.1. Sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na contratação de serviços pela Administração Pública Federal, conforme Art. 6º da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, de 19 de janeiro de 2010, da SECRETARIA DE LOGÍSTICA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, a Contratante exigirá que a empresa Contratada adote as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços:

39.2. Adotar medidas para evitar o desperdício de energia e água tratada, conforme instituído no Decreto nº 48.138, de 8 de outubro de 2003;

39.3. Dar a designação correta a baterias, óleos e filtros descartados no processo de manutenção, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999;

39.4. Desenvolver ou adotar manuais de procedimentos de descarte de materiais potencialmente poluidores, tais como pilhas e baterias dispostas para descarte que contenham em suas composições chumbo, cádmio, mercúrio e seus compostos, aos estabelecimentos que as comercializam ou à rede de assistência técnica autorizada pelas respectivas indústrias, para repasse aos fabricantes ou importadores;

39.5. Separar resíduos como papéis, plásticos, metais, vidros e orgânicos para empresas de coleta apropriadas, respeitando as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;

39.6. Separar e acondicionar em recipientes adequados para destinação específica as a lâmpadas fluorescentes e frascos de aerossóis em geral, quando descartados;

39.7. Encaminhar os pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente, aos fabricantes para destinação final, ambientalmente adequada, tendo em vista que pneumáticos inservíveis abandonados ou dispostos inadequadamente constituem passivo ambiental, que resulta em sério risco ao meio ambiente e à saúde pública. Esta obrigação atende a Resolução CONAMA nº 258, de 26 de agosto de 1999;

39.8. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços;

39.9. Racionalizar o uso de substâncias potencialmente tóxicas/poluentes;

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

39.11. Capacitar periodicamente os empregados sobre boas práticas de redução de desperdícios/poluição;

39.12. Utilizar lavagem com água de reuso ou outras fontes, sempre que possível (águas de chuva, poços cuja água seja certificada de não contaminação por metais pesados ou agentes bacteriológicos, minas e outros), no que couber; e

39.13. Promover a reciclagem e destinação adequada dos resíduos gerados nas atividades de limpeza, asseio e conservação de equipamentos.

39.14. A Contratante poderá realizar diligências para verificar a adequação quanto às exigências aqui contidas.

40. **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

40.1. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

40.2. Por tratar-se de uma contratação essencialmente centrada em serviços, os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos terão como foco principal a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI disponibilizados pela Divisão de

Tecnologia da Informação - DTI aos usuários internos e externos da FCP.

40.3. O elemento para aferir a qualidade e eficácia dos serviços prestados serão os Níveis Mínimos de Serviço. Com relação a esse item, levaremos em consideração os seguintes aspectos:

40.3.1. *Fica estabelecido entre as partes os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), o qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;*

40.3.2. *A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela a seguir, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período avaliado;*

40.3.3. *As situações abrangidas pelos Níveis Mínimos de Serviço (NMS), se referem a relevância atribuída e a plenitude dos IC's, assim a redução dos itens ou a alteração de suas respectivas relevâncias implicará na redução ou aumento proporcional das medidas corretivas dos NMS até o limite máximo, aqui apresentados;*

40.3.4. *Ao longo da execução contratual, de acordo com o amadurecimento e evolução do ambiente de TIC, novos indicadores de NMS poderão ser criados ou alterados, para medição da qualidade dos serviços prestados, conforme conveniência e oportunidade da CONTRATANTE, com comunicação prévia à CONTRATADA de, no mínimo, 1 (um) mês de antecedência, prévio à sua medição, seguindo as mesmas regras de elaboração daqueles existentes e definidos no* ***ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO*** **(NMS)**. *Em nenhum caso, os percentuais de glosas previstas para os indicadores de NMS existentes serão alterados.*

40.3.5. *Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA, reflita a maturidade do ambiente computacional da FCP e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010. Plenário, item 9.3.5, abaixo:*

> *"determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao "caput" dos arts. 30 e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo passível entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista na edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; e) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, §1º, da Lei nº 8.666/1.993; d} não configure descaracterização do objeto licitado."*

40.4. A aplicação de glosas referente aos indicadores de NMS, não isenta a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

40.5. **DOS PROCEDIMENTOS**

40.6. O Fiscal do Contrato designado pela FCP acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

40.7. Mensalmente a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços constantes no **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**.

40.8. Os NMS serão aplicados aos grupos de IC's de acordo com a sua afinidade com os serviços de Central de Serviços ou Manutenção da Saúde Operacional conforme o detalhamento da tabela abaixo:

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários
		002	Caixas postais de correio eletrônico
		003	Grupos de usuários
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis
		005	Estações de Trabalho de outros tipos
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais

SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO
			corporativos
		007	Terminais de telefonia IP
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP
		002	Servidores físicos
		003	Servidores virtuais
		004	Storages corporativos
		005	Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup
		006	Redes locais geograficamente distintas
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps
		008	Switches com velocidade até 1 Gbps
		009	VLANs ativas
		010	Links com a Internet
		011	Links WAN privativos
		012	Ativos de rede WiFi
		013	Appliances de Segurança da Informação
		014	Hosts servidores de arquivos
		015	Instâncias de banco de dados
		016	Instâncias de Container
		017	Instâncias de servidor WEB
		018	Instâncias de servidor de aplicação
		019	Instâncias de servidor de correio eletrônico
		020	Instâncias de servidor de virtualização
		021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI
		022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso
		023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos
		024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos

40.9. Os indicadores de nível desse serviço:

40.10. Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO***;*

40.11. Para os serviços classificados como "Disponibilidade dos Serviços e Continuidade do Negócio" nos itens do **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**, os níveis de serviço aplicados seguirão as

disposições da tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's" abaixo, conforme a relevância dos IC's que compõem o serviço:

RELEVÂNCIA	DISPONIBILIDADE EXIGIDA	% ADICIONAL SOBRE SOBRE O GRUPO DE IC's APLICÁVEL
Padrão	> ou =75%	0%
Média	> ou = 90%	15%
Alta	> ou = 95%	25%

40.12. Para os ICs que possuem vínculos deve-se atribuir o mesmo grau de relevância para a solução, caso o item mais granular possua dependência com outros itens de base. Por exemplo, para um dado site web em que se deseja atribuir relevância Alta, deve-se atribuir a mesma relevância alta aos ICs relacionados, que no caso seriam o Servidor Virtual, Servidor Físico, Instância de Banco de Dados, Switches, e demais componentes da solução. Haveria uma inconsistência em se cobrar uma disponibilidade do serviço Web como Alta, caso o Servidor Virtual e demais componentes tivessem uma relevância Média ou Padrão.

40.13. **CRITÉRIOS PARA CLASSIFICAÇÃO DE SEVERIDADE/CRITICIDADE**

40.14. A CONTRATADA deverá classificar os incidentes/requisições de acordo com a relevância do IC/serviço envolvido, obedecendo inicialmente aos critérios propostos na tabela "Severidade/Criticidade por Tipo de IC" indicada abaixo:

RELEVÂNCIA	SEVERIDADE / CRITICIDADE	PRAZO
Alta	1	4 horas
Média	2	6 horas
Padrão	3	10 horas

40.15. Entende-se que inicialmente a associação das severidades/criticidade com o IC correto e sua respectiva relevância pode não estar disponibilizado de forma automática, contudo, é um objetivo do ganho de maturidade que se possa correlacionar o IC afetado pelo incidente, o grau de relevância deste, e por sua vez o correto NMS segundo sua severidade.

40.16. Haverá uma necessidade de integração dos módulos de ITSM, inventário e monitoramento, que irão compor uma solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI. Nesta solução as informações quanto à relevância de cada IC deverão ser registradas e atualizadas conforme necessidades do ambiente a fim de permitir automações e integração.

40.17. Havendo a necessidade de fixação de severidades diferentes para as três relevâncias citadas em casos mais específicos, deve-se solicitar uma revisão de catálogo de serviços para adequação a estas necessidades.

40.18. A severidade dos incidentes deve ser acordada entre FCP e CONTRATADA de maneira prévia para os serviços presentes no Catálogo de Serviços, e atualizado quando necessário, condicionada ao acordo entre ambas as partes.

40.19. **HORÁRIOS APLICÁVEIS AOS EVENTOS**

40.20. ***CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADOS:*** considerando que um novo chamado da Central de Serviços possa ser aberto referente a uma requisição de serviço ou incidente, o que será determinado exatamente pela sua classificação, essa ação deverá ocorrer durante o expediente, nos horários da Central de Serviços, obedecendo aos prazos apresentados na tabela "Horário de Execução dos Serviços" e serão aplicadas horas úteis em sua contabilização.

40.21. ***REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS:*** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal), e aos prazos de atendimento apresentados na tabela "Horário de

Execução dos Serviços" serão aplicadas horas úteis, em conformidade com horários e dias acima especificados, em sua contabilização.

40.22. ***INCIDENTES:*** Quando oriundos dos usuários, na modalidade da Central de Serviços, deverão ser classificados corretamente e obedecer ao horário de funcionamento do órgão, conforme tabela "Horário de Execução dos Serviços", com contabilização de prazos em horas úteis. Sendo detectadas indisponibilidades dos itens de afinidade com Infraestrutura de TI pela solução de monitoramento, ou oriunda de detecção dos técnicos, deverão ser utilizados as severidades associas às respectivas relevâncias nos horários presentes na tabela "Horário de Execução dos Serviços".

40.23. ***REQUISIÇÃO DE MUDANÇA:*** deverão ser atendidas durante o horário de funcionamento do órgão, de 08:00h às 19:00h dos dias úteis (segunda-feira à sexta-feira, excluídos feriados nacionais e dias de ponto facultativo definidos pelo calendário oficial da Administração Pública Federal). Os prazos de atendimento serão negociados entre a FCP e a CONTRATADA individualmente, para cada demanda apresentada. Eventualmente as atividades necessárias ao cumprimento de uma requisição poderão ser desenvolvidas fora horário acima estabelecido, quando isso for necessário para minimizar os impactos sobre o negócio do órgão.

40.24. ***DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS E CONTINUIDADE DOS NEGÓCIOS:*** deverá ser de 24x7 (24 horas, durante 7 dias na semana), durante todos os dias do ano. Por consequência, os períodos de indisponibilidade eventualmente ocorridos serão contabilizados em horas corridas.

40.25. **OBSERVAÇÕES APLICÁVEIS AOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

40.26. Os chamados em fila de atendimento na solução ITSM, independentemente de sua natureza (incidente ou requisição de serviços), podem ter o seu atendimento priorizado pela FCP a qualquer tempo, de acordo com a sua conveniência e necessidade. Nestes casos, quando uma priorização de atendimento implicar na perda dos prazos de atendimento para demais chamados da fila, a CONTRATADA deverá apresentar a situação à FCP e esta desconsiderará eventuais perdas de prazo, ocorridas em razão da priorização acima descrita.

40.27. Quando o atendimento dos chamados for temporariamente interrompido por causas estranhas à vontade da CONTRATADA (P. Ex.: indisponibilidade do usuário para o atendimento; dependência de ações de terceiros para prosseguimento do atendimento, etc.) os prazos de atendimento estabelecidos no **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO** e na tabela "Disponibilidade por Relevância dos IC's", indicada acima, terão a sua contagem interrompida, sendo retomada quando a situação que deu causa à interrupção for solucionada.

40.28. Considerando que com o aumento da qualidade dos serviços prestados, assim como o nível de governança, o número de incidentes tende a cair, compreende-se que a métrica de 95% dos Incidentes resolvidos dentro do prazo estabelecido pode se tornar contraditório, no caso de números extremamente baixos de incidentes. Por exemplo:

40.28.1. *Se usarmos como referência um volume de 290 incidentes mensais a empresa será penalizada a partir de 17 incidentes atendidos fora do prazo. Neste exemplo se a empresa elevar a qualidade e reduzir para 2 incidentes mensais, se perdesse o prazo de apenas único incidente ela seria penalizada.*

40.28.2. *Objetivando evitar penalizações contraditórias ou a criação de incidentes fictícios, e buscando privilegiar o amadurecimento da gestão de TI, fica estabelecido que esse indicador somente será aplicado nos períodos em que o número de incidentes apurados for superior a 20 (vinte).*

41. **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC**

41.1. **INTRODUÇÃO**

41.2. Nesta categoria de serviços são considerados aqueles voltados à:

41.2.1. *Estudo, proposta e Implementação de melhoria nos processos de serviços;*

41.2.2. *Implementações de novas soluções de mercado buscando a melhoria contínua na infraestrutura centralizada de TI;*

41.2.3. *Atualizações tecnológicas visando a adequação das soluções em produção;*

41.2.4. *Atender necessidades de negócio e apoio à governança de TI mediante prospecção, implementação, integração e atualização, acompanhamento e controle, de novos serviços e tecnologias, de sistemas de monitoramento, avaliação e pareceres de viabilidade técnica, elaboração de planos, programas e atividades de suporte à decisão da FCP e outras correlatas;*

41.2.5. *Os processos de melhoria em governança de TI terão necessária e previamente um fluxo de procedimentos, critérios e competências normatizadas e aprovadas pela FCP e CONTRATADA;*

41.2.6. *Os artefatos a serem entregues pela CONTRATADA para os processos de apoio a governança de TI serão*

estabelecidos caso a caso quando da abertura de OS;

41.3. **DA METODOLOGIA ADOTADA**

41.4. Para atender às necessidades de evolução e melhoria contínua, a presente contratação adotou modelo de mensuração e controle das demandas estruturado pela metodologia de gerenciamento de projetos desenvolvida e orientada pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), e gerido pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do Ministério da Economia.

41.5. A metodologia de Gerenciamento de Projetos (MGP-SISP) é uma publicação genuinamente brasileira, elaborada com o objetivo de ser um instrumento de auxílio para os gestores públicos planejarem sua administração dos recursos de Tecnologia da Informação (TI).

41.6. Com esta publicação, a Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), enquanto órgão central do SISP, espera ajudar os administradores públicos a realizarem seus projetos. O nível de aderência e utilização da metodologia nos órgãos dependerá de fatores, como: realidade, cultura e maturidade em gerenciamento de projetos, sua estrutura organizacional, tamanho dos projetos, dentre outros fatores.

41.7. Caracterizada pela utilização de um conjunto de boas práticas de gerenciamento de projetos; a MGP SISP permite que o órgão balize sua forma de gerenciamento por meio da utilização de métodos e etapas a serem seguidas, visando a produção de serviços através da consecução dos processos de gerenciamento de projetos.

41.8. Por consequência, objetivam ampliar a capacidade de melhorar a governança, o que reflete em aumento da eficácia dos resultados, eficiência dos processos e da produtividade, com menor dependência do domínio e armazenamento de conhecimento em poder das pessoas, aumentando a retenção e o controle da estrutura da organização pública.

41.9. Com base nestes direcionamentos e considerando as orientações contidas na MGP-SISP - em sua versão 1.0, a FCP optou pela utilização do método de mensuração de projetos estruturado no Item 13 - Planilha de Mensuração de Projetos da referida metodologia, que expressamente ressalva a necessidade de adequação e ajustes, orientando a definição de artefatos a serem entregues em acordo com a realidade e o nível de maturidade de cada organização.

41.10. Os indicadores obtidos com a orientação da planilha sugerida pela MGPSISP para aferição do tamanho e graduação da demanda de serviço, passam a ser determinantes para o dimensionamento do esforço de execução e para o gerenciamento dos serviços de melhoria.

41.11. Desta forma, a adoção de uma planilha construída e indicada pela FCP terá caráter mandatório para a execução contratual, até mesmo pelo adensamento conceituai que lhe foi agregado pela característica de mensuração por pacotes mínimos de serviços, que nortearão o dimensionamento de cada processo e/ou projeto de melhoria.

41.12. Entende-se como pacote mínimo de serviços (PDS), a unidade mínima e indivisível do esforço de execução necessário às entregas esperadas, nele considerados todos e quaisquer esforços necessários, equivalentes até 01 (um) ciclo diário legal de trabalho, de dedicação, de competências e de produtividade de 01 (um) profissional.

41.13. **DO PROCESSO DE MENSURAÇÃO DE DEMANDAS**

41.14. Os serviços de melhoria se caracterizam pela grande variação de complexidade e do tempo para sua execução, razão pela qual, serão demandados à CONTRATADA por meio de Ordens de Serviços - OS's, especificas por cada demanda de melhoria.

41.15. Para o correto dimensionamento das demandas será utilizada a planilha de mensuração do **ANEXO XVII - MENSURAÇÃO/ESTIMATIVA DE PROJETOS**, após requerimento aprovado pela FCP. A mesma deverá ser preenchida e submetida pela CONTRATADA para aprovação.

41.16. Os gestores públicos da FCP e a equipe técnica da CONTRATADA, em conjunto, são os responsáveis pela especificação e preenchimento dos requisitos e critérios para o atendimento de cada demanda, e consequentemente, pela definição dos artefatos esperados.

41.17. A partir da mensuração realizada com as Informações até então conhecidas, as demandas serão classificadas como: "pequena", "média" ou "grande", quando comparadas às tabelas referenciais abaixo indicadas.

41.18. Ressalta-se que a mensuração deverá computar todas as informações e requisitos das demais unidades organizacionais que estejam diretas ou indiretamente envolvidas no projeto.

41.19. Os requisitos e critérios de classificação das demandas e os artefatos esperados serão, obrigatoriamente, especificados e revisados periodicamente, sempre que houver variação no nível de maturidade e realidade operacional da FCP, no tempo em que ela se encontra.

41.20. **DO DIMENSIONAMENTO DO ESFORÇO DE EXECUÇÃO**

41.21. Ressalta-se que o dimensionamento para estimativa de esforço ao executar projetos deve ser calibrado para as necessidades do órgão, segundo consta na metodologia do MGP-SISP, no presente trecho da pág. 31 da referida metodologia:

> *"Caso a demanda tenha característica de projetos, a equipe deverá preencher a Planilha de Mensuração do Projeto para definir o tamanho e consequentemente quais artefatos serão preenchidos.* ***O objetivo da planilha é estabelecer a dedicação necessária para o gerenciamento do projeto****, esta não deve ter esforço maior do que a própria execução do projeto. Por exemplo, para um projeto considerado pequeno, não é necessário a elaboração de todos os artefatos, ou seja, deve-se adequar o tamanho do projeto ao esforço do seu gerenciamento.* ***Cada organização deverá definir seus critérios para mensuração, porém a MGP-SISP traz na planilha algumas sugestões de classificação, que devem ser validadas****. O guia de referência apresenta um item referente à utilização da Planilha de Mensuração do Projeto"* ***(Grifos Nossos)***

41.22. Para qualificação do tipo de demanda será atribuída ponderação/peso aos "fatores de avaliação" eleitos pela FCP para se chegar à graduação do projeto, que tecnicamente são oriundos do MGP-SISP como "critérios de avaliação", a saber:

a) complexidade - ajustada para o escopo deste documento;

b) pacote mínimo de serviço - ajustado para o escopo deste documento;

c) tempo máximo para execução;

d) equipe envolvida;

e) participação de recursos externos; e

f) interligação entre os projetos;

41.23. ***Complexidade*** - Será obtida a partir da aplicação da média simples atribuída aos tipos de ICs envolvidos no projeto dado pela sua relevância.

41.24. ***Relevância (pRE)*** - Representa a importância, o impacto, a repercussão operacional dos IC's alvo(s) da Mudança Evolutiva, para a disponibilidade da infraestrutura de TI e os serviços a ela diretamente relacionados. O subfator será ponderado conforme tabela abaixo, que considera relevâncias distintas para um mesmo grupo de IC's, independentemente da quantidade de IC's envolvidos, mas sim, considerando as categorias Alta, Média e/ou Padrão;

41.25. Abaixo verificamos a tabela *"Relevâncias dos IC's"* envolvidos:

RELEVÂNCIAS DOS IC'S	PESO (pRE)
Padrão	1
Média	2
Alta	3

41.26. Onde a quantidade de pontos é obtida pelo seguinte cálculo:

$$\textit{Média das Relevâncias dos IC'S} = \sum \frac{\textit{Média do Grupo de ICs envolvido}}{\textit{qtd de ICs envolvidos}}$$

41.27. Como exemplo para *"Computo do peso (pRE) para um projeto fictício"* a tabela abaixo registra uma memória de cálculo para estipular o valor de média das relevâncias dos IC's:

DESCRIÇÃO	ALTA (PESO 3)	MÉDIA (PESO 2)	PADRÃO (PESO 1)	MÉDIA GRUPO

Usuários				
Caixas postais de correio eletrônico				
Grupos de usuários				
Estações de trabalho Intel compatíveis				
Estações de Trabalho de outros tipos				
Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos				
Terminais de telefonia IP				
Domínios LDAP				
Servidores físicos				
Servidores virtuais	X	X	X	(3+2+1)/3 = 2
Storages corporativos	X			3
Appliances e unidades de leitura/gravação de fitas de backup		X		2
Redes locais geograficamente distintas				
Switches com velocidade superior a 1 Gbps			X	1
Switches com velocidade até 1 Gbps			X	1
VLANs ativas				
Links com a Internet				
Links WAN privativos				
Ativos de rede WiFi				
Appliances de Segurança da Informação				
Hosts servidores de arquivos				
Instâncias de banco de dados				
Instâncias de Container				
Instâncias de servidores web				
Instâncias de servidores de aplicação				
Instâncias de servidores de correio eletrônico				

Instâncias de servidores de virtualização	X			3
Instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI				
Instâncias de servidores de controle de código malicioso				
Instâncias de servidores de gerenciamento de projetos				
Instâncias de servidores de gerenciamento de processos				
Média das Relevâncias (ver fórmula acima)				12/8=1,5

41.28. Nestes casos, o resultado final da média das relevâncias deverá ser comparado à *tabela "Complexidade Final"* abaixo para atribuir a pontuação da complexidade, que no referido exemplo seria pontuado como "Média Complexidade".

MÉDIA DAS RELEVÂNCIAS PARA CÁLCULO DA COMPLEXIDADE	COMPLEXIDADE	PESO
Média das relevâncias até 1,4 pontos	Baixa Complexidade	1
Média das relevâncias de 1,5 até 2,4 pontos	Média Complexidade	2
Média das relevâncias acima de 2,4 pontos	Alta Complexidade	3

41.29. ***Pacote Mínimo de Serviços*** - É o dimensionamento obtido pela quantidade de pacotes de serviços estimados para a consecução do processo de melhoria/projeto. O gerenciamento direto e imediato do processo de melhoria/projeto não será computado como esforço para o dimensionamento do Pacote Mínimo de Serviço. O fator será ponderado com pesos de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos por Pacotes de Serviços"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PACOTES DE SERVIÇO	PESO
Até 42 pacotes de serviço	1
De 43 a 112 pacotes de serviço	2
Acima de 112 pacotes de serviço	3

41.30. ***Tempo Máximo para Execução*** - a diferença, em dias úteis, entre a data de início e a data projetada para o término do projeto, considerando o calendário do projeto. O fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos Pela Duração"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE DIAS DA DURAÇÃO	PESO
Até 30 dias úteis	1
De 31a 180 dias úteis	2

Acima de 180 dias úteis	3

41.31. ***Equipe Envolvida*** - Este critério avalia o projeto pela quantidade de pessoas necessárias ou imprescindíveis ao projeto por exercerem funções independentes, em parte, ou no todo, e como tal serão considerados como "membros" da equipe de projeto. Este fator será medido pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos pela Equipe"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PESSOAS NA EQUIPE DO PROJETO	PESO
De 1a 2 pessoas	1
De 3 a 6 pessoas	2
Acima de 6 pessoas	3

41.32. ***Participação de Recurso Externo*** - Atribui peso pela participação compulsória ou facultativa de outros fornecedores, fabricantes, entidades e organizações externas ao órgão do projeto, expressado pelo seu peso de 1 ou 3, conforme *tabela "Pesos pela Participação de Recursos"* apresentada abaixo:

PARTICIPAÇÃO DE RECURSO EXTERNO	PESO
Não	1
Sim	3

41.33. ***Interligação entre os Projetos*** - Atribui peso a relação que o projeto possua com outros projetos da FCP, expressado pelo seu peso de 1 a 3, conforme *tabela "Pesos pela Interligação"* apresentada abaixo:

QUANTIDADE DE PROJETOS INTERLIGADOS	PESO
Não possui integração com outros projetos	1
Possui integração com um projeto	2
Possui integração com mais de um projeto	3

41.34. **DO DIMENSIONAMENTO DO TAMANHO DOS PROJETOS (MGP-SISP)**

41.35. O MGP-SISP estabelece a necessidade de atribuir uma ponderação para se obter o "tamanho" do projeto, tendo como premissa que nela estão contidos os esforços de gerenciamento. No caso presente, também incluiu o esforço de execução fora da janela de manutenção programada, entre outros necessários a execução e consequentemente a elaboração de todos os artefatos a serem entregues.

41.36. Assim, o "tamanho" de cada projeto de melhoria será obtido após a construção da planilha de mensuração do **ANEXO XVII - MENSURAÇÃO/ESTIMATIVA DE PROJETOS**, obtida pelos resultados da atribuição dos "fatores de avaliação" eleitos pela FCP, tecnicamente tratados na MGP-SISP como "critérios de avaliação".

41.37. O projeto de melhoria, sempre iniciados pela Requisição de Mudança - RDM, são classificados, conforme orientação do SISP, como "pequeno", "médio" e "grande", na mesma proporção da mensuração dos esforços de execução necessários à consecução do processo de melhoria e em conformidade com os resultados, em pontos, do dimensionamento da execução, conforme exposto no item anterior.

41.38. O tamanho dos processos de melhoria/projetos, como mencionado, possuem faixas de graduação do MGP-SISP

e pesos estão definidos conforme *tabela "Tamanho do Projeto"* definida abaixo:

TAMANHO DO PROJETO	FAIXAS DE PONTUAÇÃO
Pequeno	Até 1,4 pontos
Médio	De 1,5 até 2,4
Grande	Acima de 2,4 pontos

41.39. **DO MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC**

41.40. Considerando a orientação do MGP/SISP, a FCP adotará o padrão de entrega de artefatos conforme acordado em cada caso, customizada para o atual nível de maturidade tecnológica do órgão, respeitando todos os ciclos de entrega para a Implementação de tecnologias e das necessidades demandadas.

41.41. Seguindo essas orientações e a premissa na utilização de modelo único sob etapas entregáveis e resultados esperados deverá haver documentação adequada orientadora para todos os produtos demandados.

41.42. Cabe observar que toda a documentação decorrente do projeto, bem como, as ordens de serviços, notas técnicas constituem e compõem também o processo de transferência de conhecimento, tratado mais adiante. Além disso, essa documentação poderá sofrer otimização ou variar, conforme a evolução da metodologia.

41.43. Para os projetos dimensionados com o tamanho pequeno, faculta-se a elaboração da RDM simplificada. Nestes casos, a FCP autorizará previamente a execução do projeto.

41.44. Para garantir um nível de qualidade de entrega, correto envolvimento das partes interessadas, correta definição de escopo, tempo e custo, deve-se evitar o tratamento de projetos como demandas corriqueiras ou mudanças operacionais. Ainda, evitar tratar um projeto completo, de porte médio ou grande, como diversos projetos pequenos, dado a possibilidade de interrupção destas atividades e não alcance do objetivo final pretendido.

41.45. Para casos de projetos que não estejam diretamente associados aos IC's presentes na Manutenção da Saúde Operacional será considerada como média de complexidade, utilizando o valor 2 (dois) para permitir o cálculo do tamanho do projeto.

41.46. **DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO**

41.47. O termo "transferência de conhecimento" refere-se ao processo em que a CONTRATADA, quando da execução de ações de desenvolvimento e implementação de atividades de melhoria contínua no ambiente ou do repasse do contrato, transmitirá exclusivamente aos servidores e/ou a equipe técnica da FCP, por ela indicados, os conhecimentos teóricos e práticos que fundamentam as soluções adotadas (principalmente no que tange às ferramentas ITSM e de monitoramento implantadas), contendo os CDs, manuais, arquivos e guias de instalação, documentos homologados pelo fabricante, licenças, materiais de treinamento, entre outros, necessários ao perfeito funcionamento destas soluções, além dos problemas vivenciados durante a execução contratual, possibilitando, em situações futuras, a participação direta destes profissionais nas soluções adotadas, não se confundindo com atualização tecnológica que é aplicável à equipe da CONTRATADA.

41.48. Conforme orienta a MGP-SISP, as organizações realizam diversos trabalhos para atingir seus objetivos, onde eles podem ser categorizados como projeto ou operações. Os projetos exigem um gerenciamento de projetos, enquanto que as operações exigem gerenciamento de processos de negócios. Projeto e operação diferem principalmente pelo fato de que o primeiro é temporário, enquanto a operação é contínua e produz produtos, serviços ou resultados repetitivos.

41.49. Dependendo da natureza dos projetos, as entregas são mantidas e disponibilizadas através de operações, assim, deve-se analisar o impacto da internalização dos produtos, serviços ou resultados entregues pelo projeto nas atividades do dia a dia.

41.50. Conforme orienta a MGP-SISP, item 10.2, devemos observar a capacitação dos recursos humanos para manter e melhorar os serviços e produtos que foram objeto das mudanças evolutivas ou da melhoria realizada.

41.51. Desta forma, a CONTRATADA será responsável por disponibilizar todas as condições para que a transferência de conhecimento, cabendo à FCP demandar o repasse.

41.52. É importante resgatar a preocupação dos órgãos de controle com o assunto e o compromisso assumido pela FCP com essa preocupação:

> *"... o TCU deu ciência à Agência Nacional de Transportes Aquaviários que: b) os procedimentos insuficientes de transferência de conhecimento aos servidores da Agência quando da contratação de bens e produtos de TI, podem trazer riscos de descontinuidade nessa área, caso haja a interrupção dos respectivos contratos de prestação de serviços, em afronta ao princípio constitucional da eficiência, conforme o art. 37, caput, da Constituição Federal e a Instrução Normativa/SLTI-MP nº 4/2010" - (Acórdão nº 7.655/2014-1ª Câmara, itens 1.10.1 e 1.10.2)*

41.53. Estes são os fundamentos que requerem da presente contratação, condições para a adequada execução contratual e em especial deverá disponibilizar uma forma de transferência de conhecimento aos servidores do órgão, de forma a minimizar os possíveis impactos de quebra de continuidade dos serviços contratados.

41.54. A transferência de conhecimento deverá ser efetuada através de palestras, capacitação assistida com interação direta de conteúdo entre Instrutor e treinando, hands-on, grupos de trabalho, workshops, apresentação de manuais de operação, entre outras metodologias, segundo as necessidades técnicas de aprendizado, nas modalidades presencial, remota e/ou híbridas. A CONTRATADA fica obrigada a atender a esses requisitos a partir do início da execução contratual.

41.55. A transferência de conhecimento deverá considerar que:

41.55.1. *Será utilizada quando houver, por parte da CONTRATADA e previamente autorizados pela FCP, a introdução de novos produtos, novas versões dos produtos já em uso ou em caso de demandas relativas a produtos já existentes, ou quando requerer o nivelamento de pré-requisitos entre os treinados indicados pela FCP;*

41.55.2. *O detalhamento dos Requisitos complementares para Transferência de Conhecimento as especificações encontram-se no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**.*

42. **ANEXO IV - CATÁLOGOS DE SERVIÇOS**

42.1. Este é um catálogo de serviços exemplificativo que deverá ser atualizado e acordado entre FCP e CONTRATADA para correta operacionalização e registro dos serviços. Segue abaixo a *tabela "Catálogo de Serviços de Exemplo"*:

42.2. A tabela citada no parágrafo anterior pode ser verificada no arquivo SEI 0097633.

43. **ANEXO V - MODELO DE GESTÃO, FISCALIZAÇÃO E PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

43.1. **INTRODUÇÃO**

43.2. Este documento tem por objetivo fornecer as diretrizes para o planejamento e emissão de Ordens de Serviço (OS's) relativas à prestação de serviços objeto desta contratação.

43.3. A "OS" representa o planejamento do resultado esperado e demais condições de execução, e do esforço quantitativo e qualitativo estimados para remunerar a execução dos serviços demandados.

43.4. Este planejamento mostra-se necessário tanto para a FCP, que pode planejar a execução contratual de acordo com sazonalidade da demanda, quanto para a empresa CONTRATADA, que pode fundamentar melhor sua ação de planejamento e alocação de equipe para o período que segue.

43.5. Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, a FCP deverá emitir OS's complementares para atendimento às necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizada sem consequência de situações originalmente incertas ou imprevistas.

43.6. As OS's que tratam das atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI, para que sejam adequadamente gerenciadas pelas partes, serão emitidas em específico para cada demanda.

43.7. Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;

43.8. Desta forma, devem compor minimamente uma OS, as seguintes Informações:

43.8.1. *Especificação da demanda;*

43.8.2. *Escopo primário do resultado esperado;*

43.8.3. *Estimativa de USI´s demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;*

43.8.4. *Estimativa de USI´s a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;*

43.8.5. *Período de execução da OS;*

43.8.6. *Data de emissão da OS;*

43.8.7. *Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA;*

43.9. **PROCESSOS DE PLANEJAMENTO DE OS's**

43.10. Os processos de planejamento de OS envolvem 2 atores, qual sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

43.11. Como entrada desses processos, temos as demandas por serviços de TI do órgão e, como saída, temos as OS's, referentes a demanda para execução, devidamente aceitas pelas partes.

43.12. Esse processo deverá ser concluído em até 5 dias úteis anteriores ao início de execução dos serviços demandados.

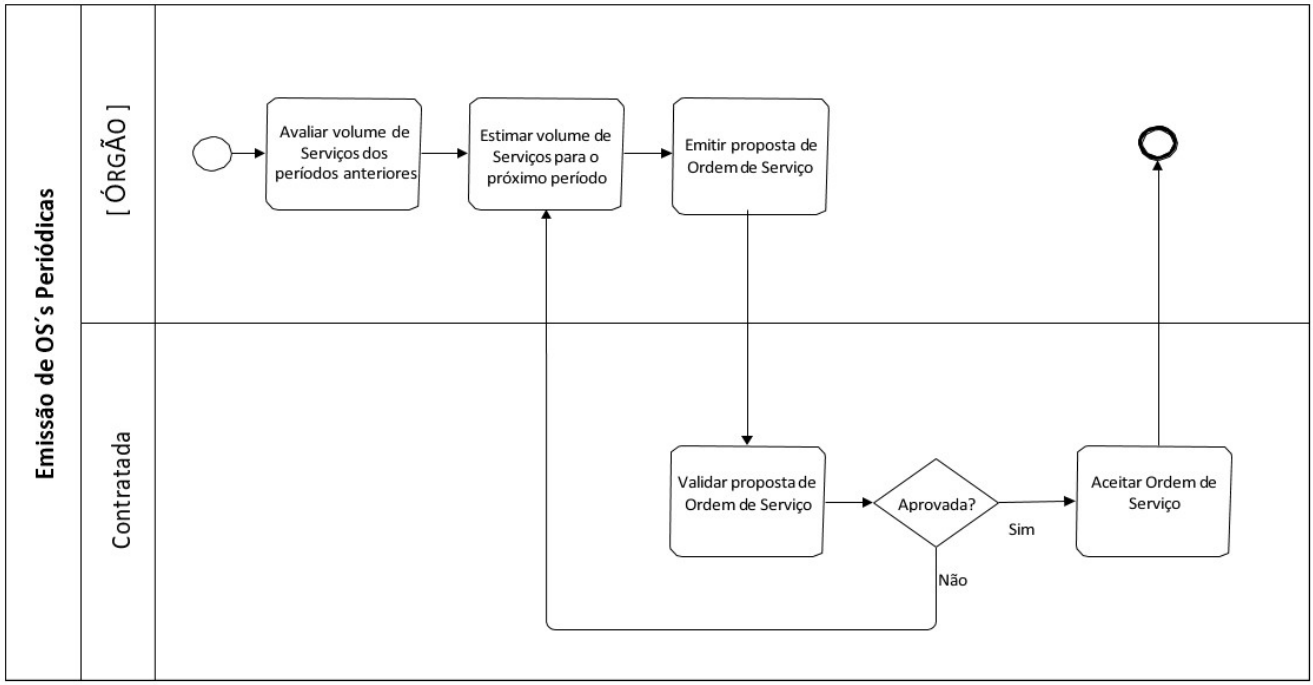
43.13. Em razão das especificidades de cada grupo de atividades, teremos processos distintos para determinadas atividades, conforme abaixo:

43.14. ***Ordens de Serviços Periódicas:***

43.14.1. *São as ordens de serviços referentes aos Serviços de Manutenção da Saúde Operacional.*

43.14.2. *Tais atividades serão realizadas durante toda a vigência do contrato e podem ter quantidades estimadas, por aproximação, tomando por base a execução de períodos anteriores e a avaliação de situações específicas previstas para o próximo período.*

43.14.3. *Na figura abaixo é apresentado o fluxo do processo de emissão de OS's periódicas:*



43.14.4. *Na tabela "Detalhamento das Tarefas - OS Periódica", apresentada abaixo, é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:*

TAREFA	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Avaliar volume de serviços periódicos	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscais do Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Requisitante e Técnico do contrato fazem o levantamento de informações históricas dos ICs

					junto à base de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de unidades de serviços necessárias ao atendimento da demanda do órgão para o período	Fiscais do Contrato	Informações de execução de serviços levantadas Especificidades do próximo período de execução	Quantitativo de unidades de serviço estimada	O fiscal técnico do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de unidades de serviço necessário de acordo com o **ANEXO XVIII - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO**
Emitir proposta de OS	Gerar proposta de artefato a ser validada pela CONTRATADA	Gestor do Contrato	Quantitativo de unidades de serviço estimada	Proposta de OS	Tomando por base o quantitativo de unidades de serviço estimado, o Gestor do Contrato irá gerar a proposta de OS de acordo com o modelo previsto no **ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**
Validar Ordem de Serviço	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento dos serviços a serem executados no próximo período e verificar se a demanda está aderente ao Contrato e/ou com os quantitativos adequados, bem como se apresenta exequibilidade técnica	Preposto da CONTRATADA	Proposta de OS	OS Validada	O preposto verificará se a OS proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como se é tecnicamente executável nas condições propostas Caso detecte alguma inconsistência, deverá apresentar ao Gestor/Fiscal do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem	Formalizar o aceite	Preposto da	OS Validada	OS aceita	O preposto

de Serviços	da Ordem de serviço por parte da CONTRATADA	CONTRATADA			encaminha documento assinado, com de acordo, ao Fiscal e Gestor do Contrato

43.15. ***Ordens de Serviços Especificas para Melhoria Contínua no Ambiente de TIC:***

43.16. *São as OS's referentes às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às Implementações de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI do órgão,*

43.17. *Tais atividades se caracterizam pela grande variação do esforço, e consequentemente do prazo, necessário à sua execução, exigindo uma avaliação específica de cada demanda, para a estimativa do quantitativo de USI 's a serem consumidas no seu atendimento.*

43.18. *As solicitações de mudanças podem ser motivadas por sugestões de melhoria de infraestrutura e serviços de TI apresentadas pela CONTRATADA; por necessidades negociais detectadas pela FCP; ou por outros motivadores, como a adequação de ambiente requerida por um terceiro, por exemplo.*

43.19. *Para a emissão da OS, independentemente da origem, a FCP, com o apoio técnico da CONTRATADA, elaborará uma Requisição de Mudança (RDM) inicial que será submetida à aprovação prévia do Comitê de Gestão de Mudanças (CGM) ou do Gestor do Contrato, sob os limites de competência a serem estabelecidos pelas autoridades competentes da FCP e da CONTRATADA. Nesse primeiro momento, a RDM apresentará apenas:*

43.19.0.1 *Descrição da mudança;*

43.19.0.2 *Necessidade de implementação;*

43.19.0.3 *Descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos;*

43.19.0.4 *Estimativa primária de esforço para a implementação;*

43.19.0.5 *Estimativa primária de esforço para o detalhamento técnico da RDM;*

43.19.1. *Sendo previamente aprovada, a RDM será encaminhada à CONTRATADA para detalhamento técnico da mudança, onde deverão ser descritos*:

43.19.1.1 *Cronograma de Implementação da mudança;*

43.19.1.2 *Estimativa de esforço para a Implementação;*

43.19.1.3 *Descrição dos impactos previstos sobre a Infraestrutura de TI, os serviços e TI e reflexos sobre negócios sustentados pelos componentes e serviços afetados;*

43.19.1.4 *Riscos inerentes à mudança;*

43.19.1.5 *Recursos (hardwares, softwares, dedicação de pessoas, suportes técnicos especialistas, etc.) necessários à implementação e sustentação da mudança;*

43.19.1.6 *Esforço despendido no detalhamento técnico da RDM;*

43.19.2. *O esforço efetivamente dispendido para detalhamento técnico da RDM, expresso em USI's, será Incorporado e remunerado por meio da OS.*

43.19.3. *A RDM atualizada com o detalhamento técnico de implementação será novamente submetida à aprovação do CGM. Sendo aprovada, a FCP emitirá OS para implementação da mudança, contemplando os aspectos aprovados pelo CGM. Caso a RDM seja rejeitada pelo CGM, a OS contemplará apenas o esforço despendido pela CONTRATADA no detalhamento da RDM.*

43.19.4. *A execução das atividades de melhoria seguirá o tratamento dispensado à execução de projetos, segundo a metodologia proposta pelo SISP, conforme detalhado* ***ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC****, podendo ser simplificada, quando a demanda assim o permitir.*

43.19.5. *Para cada demanda, em função de sua complexidade, de sua extensão, do esforço exigido e, consequentemente, do prazo estimado para a sua conclusão, serão definidos:*

43.19.5.1 *Os artefatos a serem gerados e entregues pela CONTRATADA;*

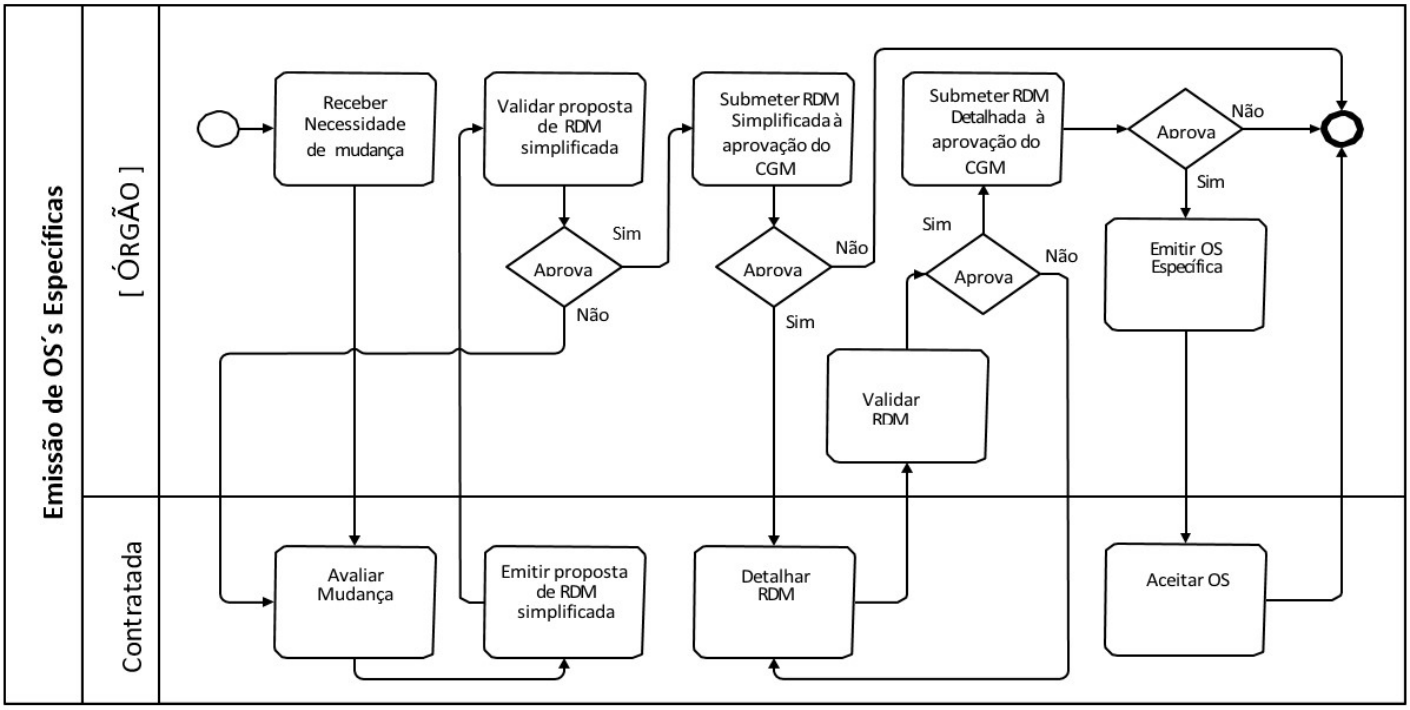
43.19.5.2 *O planejamento de execução da atividade; e*

43.19.5.3 *O cronograma de atividades, com a programação mensal de entregas intermediárias e pagamentos*

proporcionais;

43.19.6. *Considerando que as demandas referentes a esse grupo de serviços podem apresentar duração superior a 1 (um) mês, as OS's correspondentes irão prever o aceite e o pagamento das entregas Intermediárias, de acordo com o cronograma de atividades aprovado para cada demanda, ocorridas em cada período mensal de aferição dos serviços prestados.*

43.19.7. *Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de emissão de Ordens de Serviço especificas:*



43.19.8. *As solicitações de mudanças emergenciais seguirão rito próprio, determinado por cada situação especifica, podendo não se submeter ao processo aqui descrito.*

43.19.9. *Na tabela "Detalhamento das Tarefas - OS Específica", apresentada abaixo, é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:*

TAREFA	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Receber necessidade de mudança	Tomar conhecimento da necessidade de mudança	Fiscal do contrato	Necessidade de mudança detectada	Solicitação de avaliação de mudança	Tomando conhecimento da necessidade de mudança, o Fiscal Técnico da FCP solicitará a avaliação preliminar à CONTRATADA
Avaliar mudança	Fazer uma avaliação preliminar da mudança	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de avaliação de mudança	Solicitação de mudança avaliada	A CONTRATADA avaliará os aspectos técnicos da mudança
Emitir proposta de RDM	Descrever a mudança, apresentando	Preposto da CONTRATADA	Solicitação de mudança avaliada	Proposta de RDM simplificada	A partir da avaliação da mudança, a CONTRATADA emite

simplificada	descrição sumária de procedimentos, riscos e impactos, bem como estimativas de esforços				uma proposta de RDM, contendo o esforço necessário para a execução da mesma. Para definição do esforço em termos de PMSs as etapas previstas no **ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA** deverão ser observadas
Validar proposta de RDM simplificada	Validar a proposta emitida pela CONTRATADA	Fiscais do Contrato	Proposta de RDM simplificada	Proposta de RDM simplificada validada pelo CONTRATANTE	Os Fiscais Técnico/Requisitante do contrato irão avaliar a proposta de RDM, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgarem necessários, até que a proposta seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM simplificada à aprovação do CGM	Obter a aprovação do CGM	Fiscais do Contrato	Proposta de RDM simplificada aprovada pela FCP	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM simplificada é submetida ao CGM. Sendo aprovada, segue para detalhamento, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Detalhar RDM	Fazer o detalhamento de descrição, cronograma, esforço, procedimentos, riscos	Preposto da CONTRATADA	RDM simplificada aprovada pelo CGM	RDM detalhada	A CONTRATADA irá detalhar todos os aspectos de mudança, atualizando a RDM para ser novamente submetida à aprovação do CGM
Validar RDM detalhada	Validar a RDM detalhada pela CONTRATADA	Fiscal Técnico	RDM detalhada	RDM detalhada validada pela FCP	O Fiscal Técnico do contrato irá avaliar a RDM detalhada, negociando com a CONTRATADA os ajustes que julgar necessários, até que o documento seja validada pelas partes envolvidas
Submeter RDM detalhada à	Obter a aprovação do CGM	Fiscais do Contrato	RDM detalhada validada pelo	RDM detalhada aprovada pelo CGM	Os fiscais requisitante/técnico submeterão a RDM

aprovação do CGM			CONTRATANTE		detalhada ao CGM. Sendo aprovada, segue para emissão de OS, caso contrário, RDM é encerrada, sem execução
Emitir OS específica	Emitir OS nos termos detalhados na RDM	Gestor do Contrato	RDM detalhada aprovada pelo CGM	OS emitida	O gestor do contrato irá emitir a OS, segundo detalhamento da RDM, e submeterá ao aceite da CONTRATADA
Aceitar OS	Formalizar o aceite da OS por parte da CONTRATADA	Preposto da CONTRATADA	OS Emitida	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com de acordo, ao Gestor Contrato

43.20. **RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS**

43.21. O processo de recebimento dos serviços envolve 2 atores, quais sejam: a FCP, representado pelo Fiscal do Contrato; e a CONTRATADA, representada pelo seu Preposto.

43.22. Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

43.23. Como entrada desse processo, temos:

43.23.1. *OS´s emitidas;*

43.23.2. *Níveis Mínimos de Serviço (NMS) vigente;*

43.23.3. *Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:*

43.23.3.1 *Registro do dimensionamento e diversidade tecnológica para a infraestrutura de TI - Serviços de Manutenção da Saúde Operacional;*

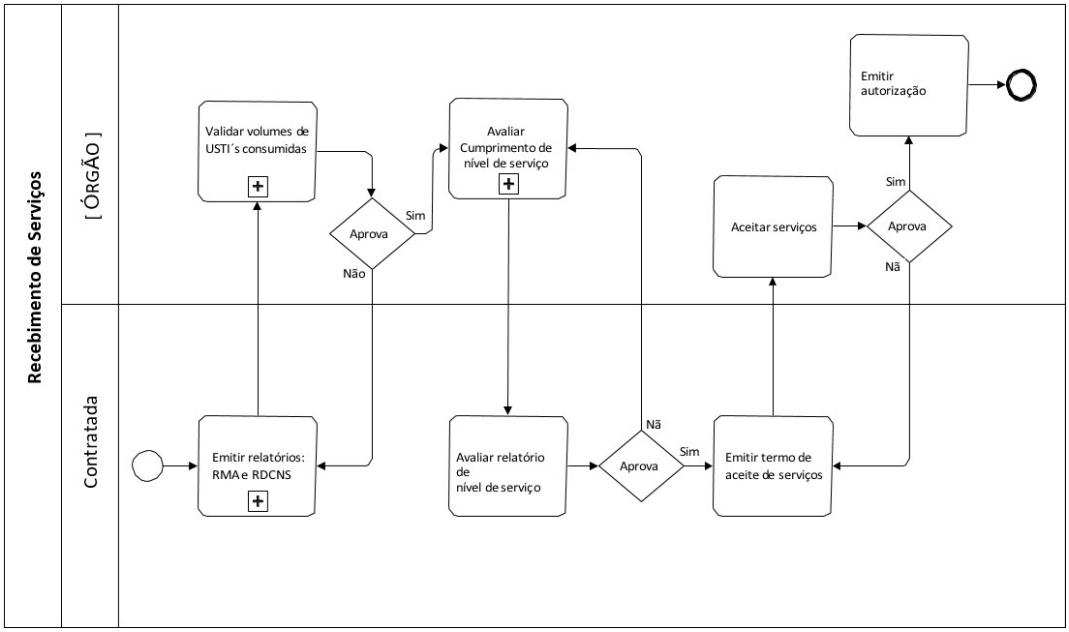
43.23.3.2 *Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo SISP, referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;*

43.23.4. *Relatórios de desempenho e cumprimento de NMS (RDCNS);*

43.24. Como saídas do processo temos:

43.24.1. *Relatório de Nível de Serviço (RNS);*

43.25. Termo de Aceite dos Serviços (TAS). Na figura abaixo é apresentado o macro fluxo do processo de "Recebimento de Serviços":



43.26. *Na tabela "Detalhamento das tarefas e subprocessos de Recebimento de Serviços" apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas e subprocessos que compõem o processo:*

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de USI´s e os níveis de serviço alcançados	Preposto da CONTRATADA	Dados obtidos da solução de ITMS	Relatório Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho e Cumprimento de Nível de Serviço	O preposto da CONTRATADA irá levantar os volumes de serviços executados no período e elaborará relatório discriminando as atividades e respectivos volumes de USI´s. Também irá levantar e relatar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços alcançados no período
Validar volumes de USI ´s consumidas	Verificar se os quantitativos de USI´s apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado pela FCP e com os serviços efetivamente entregues pela CONTRATADA	Fiscal de contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	O fiscal técnico do contrato irá confrontar os volumes de USI´s consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também irá verificar, por meio da solução de ITSM

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
					e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitará esclarecimento ou retificação à CONTRATADA
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Fiscal de contrato	Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e RDCNS	Relatório de Nível de Serviço - RNS	O fiscal técnico do contrato irá confrontar os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela CONTRATADA com aqueles previstos no NMS. Também irá, por amostragem, confirmar os níveis reportados com aqueles apresentados pelas soluções de gerência de serviços. A partir dos dados obtidos irá gera o RNS, que contém o resultado matemático da avaliação, apresentando a pontuação e as respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir à CONTRATADA tomar conhecimento das quebras de NMS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa, em respeito aos princípios da ampla defesa e contraditório	Preposto da CONTRATADA	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de NMS e respectivas glosas apontadas pela FCP, e apresentará as defesas cabíveis (justificativas, isenções de responsabilidade, acordos de manutenção, etc.) que eventualmente

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
					impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da FCP
Emitir Termo de Aceite dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Preposto da CONTRATADA	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da CONTRATADA irá emitir o Termo de Aceito dos Serviços, contemplando resumo de USI ´s entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação da FCP
Aceitar serviços	Formalizar o aceite dos serviços pela CONTRATADA no período	Fiscais do Contrato	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Ao receberem o RMA, RNS e o Termo de Aceitação dos serviços, os fiscais requisitante/técnico irão emitir o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO (conforme modelo do **ANEXO XV**) dos mesmos. Após a validação e verificação dos volumes de serviço, caso não existam glosas aplicáveis e a execução esteja em conformidade com o apurado para o período, será formalizado o aceite definitivo através da emisão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

TAREFA / SUB-PROCESSO	OBJETIVO	RESPONSÁVEL	ENTRADA	SAÍDA	DESCRIÇÃO
					(conforme modelo do **ANEXO XVI**) dos serviços. Caso sejam verificadas inconsistências nos relatórios apresentados, os devidos ajustes serão solicitados à CONTRATADA para retificação dos documentos
Emitir autorização de faturamento	Autorizar à CONTRATADA proceder com a emissão das faturas referentes aos serviços prestados no período	Gestor do Contrato	Termo de Aceite de Serviços aprovado	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, o gestor do contrato irá autorizar à CONTRATADA a emissão de faturas

43.27. De forma análoga aos processos de emissão de ordens de serviços, o processo de recebimento de serviços, em razão das especificidades de cada grupo de atividades, está dividido em sub processos distintos para a validação do volume de USI´s consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço.

43.28. Serviços de Central de Serviço:

43.29. *Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:*

43.29.1. *Registro e classificação de chamados;*

43.29.2. *Atendimento às requisições de serviços;*

43.29.3. *Atendimento aos incidentes;*

43.30. Embora os serviços desse grupo já estejam implicitamente contemplados nas OS´s periódicas para manutenção da saúde operacional da infraestrutura de TI, tais serviços devem ser explicitados no RMA, a fim de permitir a aferição dos níveis de serviço alcançados em cada período.

43.31. O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM, de Information Technology Service Manager) adotada pela CONTRATADA.

43.32. O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para este grupo de atividades, conforme NMS descrito no **ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**.

43.33. Para viabilizar as atividades de fiscalização, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de ITSM à FCP, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

43.34. Serviços de Manutenção da Saúde Operacional:

43.34.1. *Compõem-se dos serviços relativos as atividades continuadas e atividades de rotina, descritas no **ANEXO I - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS**, necessárias à manutenção da infraestrutura central de TI do órgão em funcionamento, dentro dos níveis adequados de desempenho e disponibilidade.*

43.34.2. *Os serviços desse grupo serão demandados nas OS´s periódicas, descritas no item "Ordens de Serviços Periódicas" acima.*

43.34.3. *Para a quantificação de USI´s consumidas na execução das atividades desse grupo, toma-se por base a configuração da infraestrutura de TI no período em referência. Assim, o RMA deverá apresentar o quantitativo e a diversidade tecnológica de cada um dos IC's considerados na quantificação, apurados no último dia útil de cada período.*

43.34.4. *Para os itens acrescidos ou subtraídos no decorrer do período, somente serão consideradas as alterações que vigoraram por período igual ou superior a 50% dos dias corridos, contados no período de apuração.*

43.34.5. *As informações serão obtidas a partir de:*

43.34.5.1*Solução de ITSM;*

43.34.5.2*Contagem de objetos no serviço de diretório;*

43.34.5.3*Contagem de itens baseada em inspeção visual e nos registros de modificação da infraestrutura;*

43.34.6. *O RDCNS apresentará os níveis de disponibilidade e desempenho de cada IC e serviços relacionados, conforme NMS descrito no* ***ANEXO II - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)****.*

43.34.7. *Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá descrever o procedimento de apuração, bem como disponibilizar o acesso às ferramentas utilizadas, à FCP, que fará uso dessas ferramentas e procedimento para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.*

43.34.8. *Serviços de melhoria contínua de processos e serviços de TI e de implementação de mudanças evolutivas na Infraestrutura de TI:*

43.34.9. *Compõem-se dos serviços relativos às atividades de melhoria contínua de processos e serviços de TI, bem como às implementações de mudanças evolutivas da infraestrutura de TI do órgão, que serão demandados nas OS´s específicas, uma ordem de serviço para cada demanda.*

43.34.10. *A apuração da execução de serviços desse grupo será feita com base nas entregas efetuadas dentro do cronograma de execução, conforme descrito na metodologia de gestão de projetos proposta pelo SISP e adotada pelo órgão, descrita no* ***ANEXO III - MODELO DE ENTREGA PARA MELHORIA CONTÍNUA NO AMBIENTE DE TIC****.*

43.34.11. *O RMA relacionará as entregas, de cada demanda em execução, concluídas e aceitas no período, bem como o quantitativo de USI´s equivalente à cada entrega. O aceite obedecerá a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.*

43.34.12. *O RDCNS apresentará os níveis de qualidade alcançados por cada entrega, bem como a sua conformidade com as exigências descritas na respectiva RDM e artefatos gerados no atendimento da demanda. A aferição dos níveis de qualidade dessas entregas também obedece a rito próprio, estabelecido na metodologia de gestão de projetos.*

43.35. **PAGAMENTO DOS SERVIÇOS**

43.36. A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pela FCP. No mesmo prazo, a FCP deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

43.37. Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, a FCP solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 2 (dois) dias úteis ou ainda, neste período apresentar motivos e justificativa dos procedimentos adotados.

43.38. Emitido o RNS pela FCP, a CONTRATADA deverá analisaras quebras de NMS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. A FCP julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).

43.39. Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura da FCP, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

43.40. A Contratada apresentará, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização de emissão das faturas ou decisão da FCP, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

43.41. O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às USI´s efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS´s.

43.42. Após a emissão da Nota Fiscal/Fatura as atividades realizadas para a conclusão do pagamento seguirá o rito previsto na seção **CONDIÇÕES DE PAGAMENTO DOS SERVIÇOS.**

43.43. **DISPOSIÇÕES GERAIS**

43.44. Os serviços em desconformidade com os Níveis Mínimos de Serviço contratado, em consequência de fatores que não sejam de responsabilidade da CONTRATADA, não serão computados para os efeitos de glosa, sanção ou penalidade.

Ex: indisponibilidade do usuário para o atendimento, falta de equipamento para substituição, falha de hardware sem garantia ou sem peças para reposição, entre outros, conforme seção **"DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS"** previstos neste TR.

43.45. Os valores de glosas estão limitados a 40% do valor total a ser faturado, no mês de referência.

44. **ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI**

44.1. **METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI DE SUSTENTAÇÃO E SUPORTE AOS USUÁRIOS**

44.2. Na contratação de serviços de Tecnologia da Informação (TI), em atendimento às orientações constantes da Instrução Normativa SGD/ME Nº 01 de Abril de 2019 da Secretaria de Governo Digital e às recomendações dos órgãos de controle, as entidades e órgãos governamentais a Administração Pública vêm adotando a métrica de resultados (serviços entregues), em detrimento da alocação de postos de trabalho ou contratação de homem/hora.

44.3. Objetivando o atendimento às orientações e recomendações acima citadas, bem como buscando a otimização e a racionalização da contratação dos serviços de TI, foi idealizada metodologia de medição que estabelece uma unidade de medida de serviços de TI única, aplicável a todos os serviços a serem contratados, com a inovação na forma de metrificar os serviços entregues no atendimento aos usuários e na sustentação da infraestrutura de TI, que passa a ser medida em função do dimensionamento e da complexidade tecnológica do ambiente a ser sustentado, conforme descrito adiante.

44.4. A unidade de serviços definida para o presente processo de licitação foi denominada "Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação - USI", recebendo essa denominação em razão desta unidade de medida, única e aplicável à toda gama de serviços de TI a serem contratados, ser baseada nas características apresentadas pela infraestrutura de TI do órgão.

44.5. Para o cálculo da quantidade de USI´s necessária aos serviços de suporte de 1º e 2º nível e à sustentação da infraestrutura centralizada de TI (3° nível), selecionou-se um subconjunto de seus IC's, considerados como representativos de todo o universo da infraestrutura, e para cada grupo de IC´s, as características descritas a seguir foram valoradas.

44.6. <u>Quantidade de objetos do grupo de IC´s</u> na infraestrutura pertencentes à cada um dos grupos de IC's selecionados. A quantidade de objetos foi considerada por apresentar uma relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura: quanto maior a quantidade de objetos, maior o esforço.

44.7. <u>Exemplos</u>:

44.7.1. *Número de usuários existentes no AD (Active Directory);*

44.7.2. *Número de servidores físicos na rede (considerando toda a infraestrutura suportada, incluindo ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes);*

44.7.3. *Número de unidades de Storage em uso (no caso de unidades replicadas, espelhadas ou qualquer outra técnica de elevação de disponibilidade, cada unidade será computada individualmente);*

44.8. <u>Diversidade Tecnológica</u> que Representa a diversidade de tecnologias concorrentes presentes em cada um dos grupos de IC´s selecionados. Para aqueles itens aos quais a diversidade tecnológica não se aplica (como usuários, caixas postais, etc.) será considera diversidade "1".

44.9. De forma análoga ao número de objetos de cada grupo de itens, a diversidade tecnológica também apresenta relação diretamente proporcional ao esforço necessário para a sustentação da infraestrutura, na medida em que habilidades, conhecimentos e procedimentos adicionais são exigidos por cada fabricante, linha ou solução de produtos pertencentes a um mesmo grupo de IC´s.

44.10. Como a diversidade de tecnologias eleva a complexidade da infraestrutura de TI, consequentemente a mesma impacta o custo da sustentação dessa infraestrutura. Dessa forma, na composição do custo final, a cada acréscimo de diversidade tecnológica será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo (valor considerado para complexidade tecnológica 1), conforme tabela apresentada abaixo:

DIVERSIDADE TECNOLÓGICA	% ADICIONAL
1 (um)	0%
2 (dois)	5%
3 (três)	10%

4 (quatro)	15%
5 (cinco) ou superior	20%

44.11. Relevância para a Infraestrutura que é expressa, em termos de peso atribuído a cada IC, sendo definidas 3 (três) faixas de relevância: Padrão, Média e Alta, com respectivamente pesos 1, 2 e 3, onde 1 é o menor peso e 3 o maior peso. Os pesos foram atribuídos pela Divisão de Tecnologia da Informação - DTI, tomando por base a importância de cada IC para a disponibilidade da infraestrutura de TI e respectivos serviços.

44.12. Os itens classificados com peso 1 são aqueles que apresentaram relevância padrão e impacto pequeno sobre a infraestrutura de TI e disponibilidade de serviços, razão pela qual foram considerados básicos na quantificação de USI´s necessárias à sustentação da infraestrutura.

44.13. Embora exista um certo grau de subjetividade nessa avaliação, ela é lógica e plenamente justificável do ponto de vista técnico, além de amplamente compreensível e aceita pelo mercado, visto que tomou por base a relevância de cada um dos IC's selecionados para a infraestrutura centralizada de TI.

44.14. A relevância de um IC eleva as exigências de disponibilidade e atenção, de forma que exige mais esforço do responsável pela sustentação da infraestrutura de TI, o que acaba por elevar o seu custo.

44.15. Então, semelhantemente ao que se estabeleceu para a diversidade tecnológica, na composição do custo final, a cada faixa de relevância, será acrescido um percentual sobre o valor base de sustentação do grupo, conforme tabela apresentada abaixo:

RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC´S	**% ADICIONAL**
Padrão	0%
Média	10%
Alta	20%

44.16. Do total de IC´s de cada grupo, a FCP determinará, a cada período de execução contratual, quais devem receber relevância alta, média e padrão, tomando por base suas necessidades negociais. Desta forma será estabelecido o quantitativo de IC´s em cada relevância.

44.17. **QUANTIDADE DE USI´S ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO**

44.17.1. Representa a quantidade média de USI´s necessária à sustentação mensal de uma unidade de cada grupo de IC's.

44.17.2. Como unidade básica de serviços, partiu-se do custo cotado pelo mercado para a sustentação de um usuário, estabelecendo-se que 1 (uma) USI é o valor cotado pelo mercado para a sustentação de 1 (um) usuário. A partir daí, aplicando-se regras de proporcionalidade, determinou-se o quantitativo de USI´s necessário à sustentação de todos os demais componentes da infraestrutura de TI.

44.17.3. O cálculo desse quantitativo considerou o contexto da infraestrutura no qual cada IC se encontra (dimensionamento da infraestrutura, diversidade tecnológica e relevância) e foi determinado a partir do resultado de pesquisa de mercado para a cotação de valores praticados pelo mercado para a sustentação desses IC´s.

44.17.4. O quantitativo de USI´s para sustentação de um único objeto de cada grupo de IC´s, é fixo e deverá permanecer inalterado durante toda a vigência do contrato oriundo do presente certame licitatório, salvo evoluções tecnológicas que impliquem alterações estruturais na tecnologia empregada por cada grupo de IC´s ou alterações substanciais nos volumes de atendimento de suporte de 1º e 2º nível, que venha a justificar uma revisão desses quantitativos, dentre as quais destaca-se a adoção de uma nova tecnologia, não prevista na tabela de IC´s.

44.17.5. Em tais situações, a metodologia de cálculo utilizada deverá ser reaplicada apenas ao grupo de IC´s afetado e os novos valores deverão ser validados em comum acordo entre as partes.

44.18. **QUANTIDADE DE USI´S ESTIMADAS PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC´S**

44.18.1. Quantitativo que representa o total de USI´s consumidas mensalmente na sustentação de cada grupo de IC´s.

44.18.2. Esse quantitativo é obtido pela fórmula apresentada abaixo:

QG = QU x (QIT * DT + QIA * RIA + QIM * RIM + QIP), onde:

QG *= Quantidade de USI´s estimada para consumo pelo Grupo*

QU *= Quantidade de USI´s estimada para consumo unitário*

QIT *= Quantidade de total de objetos do grupo de IC´s*

DT *= Percentual a ser acrescido pela diversidade tecnológica*

QIA *= Quantidade de objetos do grupo com relevância alta*

RIA *= Percentual a ser acrescido pela relevância alta*

QIM *= Quantidade de objetos do grupo com relevância média*

RIM *= Percentual a ser acrescido pela relevância média*

QIP *= Quantidade de objetos do grupo com relevância padrão*

44.18.3. Valor mensal para a sustentação do Item:

44.18.3.1 *É o valor a ser pago pela sustentação mensal de um grupo de IC´s, obtido a partir do produto entre a quantidade de USI´s consumida por cada grupo, calculada conforme fórmula acima, pelo valor da USI proposto pela CONTRATADA.*

44.18.4. Quantidade mensal de USI´s estimada para a sustentação de infraestrutura:

44.18.5. *É obtido pelo somatório da quantidade de USI´s calculada para cada grupo de IC´s, de acordo com a fórmula apresentada anteriormente.*

44.18.6. Valor total mensal estimado para a sustentação de infraestrutura de TI:

44.18.7. *É obtido pelo somatório dos valores mensais para a sustentação de cada grupo de IC´s.*

44.18.8. *A planilha abaixo, refere-se ao modelo de "Formação de preços para sustentação de infraestrutura de TI", na qual será aplicado o valor da Unidade de Serviços de Tecnologia da Informação (USI).*

44.18.9. *Durante a execução contratual, a cada mês, a FCP e a CONTRATADA irão aferir a quantidade de objetos, bem como a diversidade tecnológica, de cada grupo de IC´s, e os quantitativos de IC´s associados à cada nível de relevância, determinando o valor a ser faturado para os serviços de sustentação de infraestrutura de TI.*

44.18.10. *A planilha de Estimativa de USI´s, apresentada abaixo, é utilizada para aferição mensal do dimensionamento da infraestrutura de TI.*

44.18.11. *Dessa forma, o valor estimado a ser pago mensalmente irá variar de acordo com o dimensionamento, a relevância dos IC´s e a diversidade tecnológica da infraestrutura de TI sustentada, conforme tabela "Quantificação de IC's" apresentada abaixo:*

ESTIMATIVA DE USI's PARA SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E SUPORTE AO USUÁRIO	**RELEVÂNCIA DO GRUPO DE IC'S - ACRÉSCIMO**			**VALOR MÉDIO USI (R$)**
	20%	10%	0%	

TIPO		ITENS		QUANTIDADE DE IC'S POR RELEVÂNCIA			DIVERSIDADE TECNOLÓGICA		QUANTIDADE DE USI's ESTIMADA PARA CONSUMO UNITÁRIO - (A)	QUANTIDADE DE USI's ESTIMADA PARA CONSUMO POR GRUPO DE IC´S - (B)
SEQ.	NOME	SEQ.	DESCRIÇÃO	ALTA	MÉDIA	PADRÃO	VLR.	%		
01	Itens de afinidade com Central de Serviços	001	Usuários	65	77	140	1	0%	**1,00**	302,70
		002	Caixas postais de correio eletrônico	69	65	89	1	0%	0,62	150,85
		003	Grupos de usuários	34	0	119	1	0%	0,80	127,84
		004	Estações de trabalho Intel compatíveis	40	70	24	5	20%	0,87	152,95
		005	Estações de trabalho de outros tipos	12	1	5	2	5%	6,14	131,40
		006	Impressoras, scanners e multifuncionais corporativos	1	0	0	1	0%	32,07	38,48
		007	Terminais de telefonia IP	1	0	0	1	0%	28,26	33,91
02	Itens de afinidade com Infraestrutura de TI	001	Domínios LDAP	1	0	0	1	0%	81,40	97,68
		002	Servidores físicos	13	2	0	4	15%	4,83	96,84
		003	Servidores virtuais	21	2	0	2	5%	6,17	176,15
		004	Storages corporativos	1	1	0	2	5%	40,37	96,89
		005	Appliances de Backup e unidades de leitura/gravação de fitas	2	0	0	1	0%	34,63	86,58
		006	Redes locais geograficamente distintas	1	0	0	1	0%	40,12	48,14
		007	Switches com velocidade superior a 1 Gbps	29	0	0	1	0%	2,09	75,76
		008	Switches com velocidade até 1	2	0	0	2	5%	16,14	40,35

	Gbps							
009	VLANs ativas	1	0	0	1	0%	23,12	27,74
010	Links com a Internet	1	0	0	1	0%	21,06	25,27
011	Links WAN privativos	1	0	0	1	0%	29,79	35,75
012	Ativos de rede WiFi	21	0	0	1	0%	3,90	98,28
013	Appliances de segurança da informação	1	0	0	1	0%	82,30	98,76
014	Hosts servidores de arquivos	3	0	0	1	0%	11,38	53,49
015	Instâncias de banco de dados	9	0	7	3	10%	7,27	141,04
016	Instâncias de container	1	0	0	1	0%	24,77	29,72
017	Instâncias de servidor WEB	4	3	0	1	0%	12,99	105,22
018	Instâncias de servidor de aplicação	7	0	3	2	5%	7,28	86,63
019	Instâncias de servidor de correio eletrônico	1	1	0	1	0%	26,06	59,94
020	Instâncias de servidor de virtualização	7	1	0	2	5%	9,20	91,08
021	Instâncias de servidor de gerenciamento e monitoramento de TI	1	0	0	1	0%	156,96	188,35
022	Instâncias de servidor de controle de código malicioso	2	0	0	2	5%	24,16	60,40
023	Instâncias de servidor de gerenciamento de projetos	1	0	0	1	0%	105,16	126,19
024	Instâncias de servidor de gerenciamento de processos	1	0	1	1	0%	117,70	141,24

Total de Itens de Configuração	354	224	388	Total USIs Grupo - Valor Médio Mensal (Saúde Operacional)	3.026

44.19. Cabe ressaltar que os grupos de ICs destacados na tabela acima (grupos de ICs 6 e 7 dos "Itens de afinidade com Central de Serviços" e grupos de ICs 9, 11, 12, 13, 16, 23 e 24 dos "Itens de afinidade com Infraestrutura de TI" não serão quantificados na contagem inicial de IC's, durante a inserção da CONTRATADA, por não estarem presentes no parque tecnológico atual da FCP. Nota-se, porém, que para cada grupo citado, foi quantificado minimamente 1 (um) IC, para efeito de avaliação de seu custo unitário. Esta medida têm a finalidade de precificação do item, na elaboração da proposta de preços, que será considerado, caso este IC seja incluído em futuras contagens, durante a execução do contrato, em eventuais evoluções tecnológicas do Datacenter da FCP.

44.20. **METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI DE MELHORIA CONTÍNUA DO AMBIENTE DE TIC**

44.21. O cálculo do quantitativo total de USIs para a melhoria contínua do ambiente considerou um valor fixo estimado de 2.400 (dois mil e quatrocentas) horas anuais para a execução de projetos de TIC. Tendo em vista que as contratações anteriores não previam o atendimento de demandas de projetos, não foi possível obter um histórico que evidencie uma estimativa de consumo médio para os serviços projetizados, sendo estimado um quantitativo mínimo que possibilite a execução dos projetos previstos, bem como eventuais evoluções tecnológicas no parque de TIC da Fundação. É importante destacar que as atividades de projeto serão consumidas sob demanda, a critério único e exclusivo da CONTRATANTE.

44.22. Ainda, destaca-se que no escopo de planejamento e execução de projetos de TIC, a quantidade de USIs estimadas para a realização dos mesmos é definida em termos de Pacotes Mínimos de Serviço (PMS). Cada PMS contêm um valor fixo de USIs, estabelecendo-se que 01 (um) PMS será equivalente à 28,44 **USI's**, valores estes que serão praticados durante a execução contratual para a quantificação dos esforços inerentes ao serviço de melhoria contínua. Para determinar esta equivalência, de forma semelhante à estimativa de USIs para sustentação do ambiente de TIC, foi cotado junto ao mercado o valor estimado da hora de um profissional especialista em projetos. Com a média destas cotações, dividiu-se este valor pelo valor médio unitário da USI de sustenção para determinar a quantidade estimada de USIs destinadas à melhoria contínua do ambiente de TIC, de acordo com o seguinte cálculo:

Quantitativo Total de USI's (qTUSI) = Nr. Total de PMS x vUSI p/ PMS

45. **ANEXO VII - GLOSSÁRIO DE ITENS DE CONFIGURAÇÃO**

45.1. **DESCRIÇÃO DO DOCUMENTO:**

45.2. O presente Glossário tem por objetivo de estabelecer o entendimento inequívoco, entre FCP e LICITANTES/CONTRATADA, a respeito dos IC's que compõem a infraestrutura de tecnologia da informação (TI) da FCP e que são objeto de mensuração no presente processo de licitação, especificando cada um dos IC´s relacionados na tabela "Quantificação de IC's" do **ANEXO VI - METODOLOGIA DA FORMAÇÃO DA USI**, do Termo de Referência (TR), descrevendo:

45.2.1. *Em que consiste o IC;*

45.2.2. *Quais são os critérios adotados para a sua contabilização (apuração quantitativa);*

45.2.3. *Como será feita a apuração;*

45.2.4. *Quais são os critérios adotados para a determinação de sua diversidade tecnológica;*

45.2.5. *Apresentação de eventuais exceções adotadas na contabilização e/ou determinação da diversidade tecnológica do IC;*

45.2.6. Cabe ressaltar que, devido à soluções de tecnologia cada vez mais convergentes, que contemplam vários componentes de TIC em uma estrutura única, otimizada para centralizar o gerenciamento da tecnologia, aumentar a automação e simplificar a orquestração de um determinado sistema, podem existir cenários em que alguns IC's se encaixem em mais de um grupo para efeitos de contabilização. Nestes casos, tais IC's serão contabilizados de acordo com o grupo que melhor representá-los em sua integralidade e serão contabilizados uma única vez. Por exemplo, soluções integradas de segurança da informação atuais podem disponibilizar diversos serviços em conjunto, como antivírus, antispam, IPS, IDS, controladora Wi-Fi, etc. Neste caso, estes serviços seriam contemplados por um único IC do grupo "Appliance de Segurança da Informação", ao invés de contemplá-los separadamente nos grupos "Ativos de Rede Wi-Fi" e

"Instâncias de Servidor de Controle de Código Malicioso", por exemplo.

45.3. **USUÁRIOS**

45.4. São as contas de usuários internos, cadastradas nos serviços de diretórios (AD ou LDAP) ativos, utilizas por usuários reais (pessoas físicas) e usuários virtuais (contas criadas para uso por serviços de tecnologia da informação, sistemas aplicativos e outras necessidades) que acessam os recursos computacionais e/ou serviços disponibilizados a partir da infraestrutura de TI da FCP, incluindo servidores do Órgão e trabalhadores das empresas prestadoras de serviços.

45.5. Usuários externos (o cidadão) que é atendido pela FCP e faz uso dos serviços disponibilizados pelo Órgão à população, não serão contabilizados e não fazem parte o escopo do objeto do presente processo licitatório.

45.6. A contabilização de usuários será realizada pela contagem dos objetos do tipo "conta de usuário" presentes nos domínios ativos, tanto AD, quanto LDAP, da rede corporativa da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.7. Contas de usuários utilizadas para testes, criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, serão contabilizadas.

45.8. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.9. Exceções na contabilização:

45.9.1. *Contas utilizadas pela equipe de trabalho da CONTRATADA, bem como contas de teste, criadas por necessidade da CONTRATADA, para testes na infraestrutura de TI da FCP;*

45.9.2. *Contas desativadas por determinação da FCP;*

45.10. **CAIXAS POSTAIS DE CORREIO ELETRÔNICO**

45.11. São todas as caixas postais ativas do serviço de correio eletrônico disponibilizado pela FCP, incluindo caixas postais disponibilizadas aos usuários internos (usuários descritos no item 2, anterior), caixas postais corporativas, associadas aos cargos do Órgão e caixas postais eventualmente disponibilizadas aos usuários desativados, mas que permaneçam, a critério da FCP, utilizando o serviço de correio eletrônico.

45.12. As caixas postais serão contabilizadas pela apuração de caixas postais presentes em todos os serviços de correio eletrônico ativos na infraestrutura de TI da FCP.

45.13. Caixas postais de testes criadas por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizadas pela FCP, incluindo aquelas criadas, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pelo cliente, serão contabilizadas.

45.14. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.15. Exceções na contabilização:

45.15.1. *Caixas postais da FCP que se encontrem armazenadas em serviços de nuvem;*

45.15.2. *Caixas postais eventualmente atribuídas aos funcionários da CONTRATADA;*

45.15.3. *Caixas postais de testes criadas pela equipe da CONTRATADA, para atendimento de suas necessidades técnicas, relacionadas a testes na infraestrutura de TI da FCP;*

45.16. **GRUPOS DE USUÁRIOS**

45.17. São os objetos do tipo "grupo de usuários", ativos e presentes nos domínios da rede corporativa da FCP, tanto AD, quanto LDAP, incluindo os grupos de usuários de manutenção de serviços (incluindo aqueles criados, de forma manual ou automática, pelas soluções adotadas pela FCP).

45.18. Os grupos de usuários serão contabilizados pela contagem de objetos do tipo "grupo de usuários" presentes nos serviços de diretório ativos na infraestrutura de TI da FCP e serão apuradas pela solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.19. Grupos de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP serão contabilizados;

45.20. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.21. Exceções na contabilização:

45.21.1. *Grupos de usuários utilizados pela equipe de trabalho da CONTRATADA;*

45.21.2. *Grupos de usuários de teste, criados por necessidade da CONTRATADA e de sua equipe, para testes na infraestrutura de TI da FCP;*

45.21.3. *Listas de distribuição de e-mail, criadas exclusivamente no âmbito da solução de correio eletrônico e com a finalidade única de agrupamento de destinatários de e-mail;*

45.22. **ESTAÇÕES DE TRABALHO INTEL COMPATÍVEIS**

45.23. São as estações de trabalho, do tipo Intel (e compatíveis) ativas e em uso na rede da FCP, incluindo os desktops, notebooks e estações de trabalho virtuais (estações de trabalho criadas e mantidas como máquinas virtuais sob as soluções de virtualização adotadas pela FCP).

45.24. As estações de trabalho desse tipo serão contabilizadas pela contagem de estações ativas e em uso na rede da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.25. Critérios de diversidade tecnológica:

45.25.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;*

45.25.2. *Exemplificando, se existem estações de trabalho de fabricação Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, executando sistemas operacionais Windows 7, Windows 8, Windows 10, Linux Ubunto 12.04 e Linux CentOS 7, a diversidade será "6" (4 fabricantes: Dell, Lenovo, Positivo e Compaq, com 2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);*

45.26. Exceções na contabilização:

45.26.1. *Estações de trabalho que se encontram desativadas (guardadas em armários/almoxarifado). Caso venham a ser ligadas, passando a ser utilizadas de fato, serão consideradas a partir do mês de sua ativação, pois serão objeto de atendimento pela equipe de suporte da CONTRATADA;*

45.26.2. *Estações de trabalho que não integrem o patrimônio da FCP e que não sejam objeto de suporte técnico pela CONTRATADA;*

45.26.3. *Estações de trabalho de propriedade da CONTRATADA que eventualmente venham a ser instaladas no ambiente de TI da FCP, para uso próprio;*

45.27. **ESTAÇÕES DE TRABALHO DE OUTROS TIPOS**

45.28. São os dispositivos do tipo tablet, smartphone e congêneres, de propriedade da FCP que integrem a infraestrutura de TI do Órgão e exijam atendimento pela CONTRATADA.

45.29. Serão contabilizadas as estações de trabalho desse tipo que efetivamente demandam atendimento pela CONTRATADA, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.30. Critérios de diversidade tecnológica:

45.30.1. *A diversidade será determinada pelo número de sistemas operacionais presentes, independente de modelo, versão ou distribuição;*

45.30.2. *Exemplificando, se existem dispositivos executando sistemas operacionais Android 5, Android 6, IOS 5 e Windows Phone 10, a diversidade será "3" (3 Sistemas operacionais: Android, IOS e Windows);*

45.31. Exceções na contabilização:

45.31.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não demandem atendimento da CONTRATADA;*

45.31.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

45.32. **IMPRESSORAS, SCANNERS E MULTIFUNCIONAIS CORPORATIVOS**

45.33. São os dispositivos dos tipos citados acima, de propriedade da FCP, acessíveis a partir da rede corporativa do Órgão, ou seja, de uso compartilhado. Ainda que conectados diretamente à uma estação de trabalho, se um dispositivo desse tipo for compartilhado para uso por outros usuários da rede corporativa, será contabilizado.

45.34. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para locação de dispositivos desse tipo, se o contrato de locação não prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, embora não sendo de propriedade da FCP, tais IC's deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

45.35. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.36. Critérios de diversidade tecnológica:

45.36.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;*

45.36.2. *Exemplificando, se existem dispositivos de fabricação Epson, Lexmark e HP, a diversidade será "3";*

45.37. Exceções na contabilização:

45.37.1. *Dispositivos de propriedade da FCP que não sejam compartilhados na rede corporativa do órgão;*

45.37.2. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

45.38. **TERMINAIS DE TELEFONIA IP**

45.39. São os terminais (hardware) de telefonia IP que compõem a solução de telefonia IP adotada pela FCP.

45.40. Caso exista contrato vigente, firmado entre a FCP e empresa terceira para sustentação da solução de telefonia IP, se o contrato de sustentação prever os serviços de suporte e atendimento prestados pela CONTRATADA, tais IC's não deverão ser contabilizados para efeito de faturamento.

45.41. Serão contabilizados os dispositivos que atendam aos critérios acima descritos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.42. Critérios de diversidade tecnológica:

45.42.1. *A diversidade será determinada pelo número de fabricantes distintos presentes, independente de modelo;*

45.42.2. *Exemplificando, se existem terminais de telefonia IP de fabricação Cisco e Avaya, a diversidade será "2";*

45.43. Exceções na contabilização:

45.43.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

45.44. **DOMÍNIOS LDAP**

45.45. Trata-se dos domínios que respondem às requisições seguras de autenticação (login, verificação de permissões etc.), puramente LDAP ou AD, em que um usuário pode ter acesso a uma série de recursos de computador com o uso de uma única combinação de nome de usuário e senha, podendo ser mantidos por um ou vários servidores.

45.46. Serão contabilizados os domínios ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.47. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.48. Exceções na contabilização:

45.48.1. *Os domínios de testes, criados por necessidade da CONTRATADA (domínios de testes criados por solicitação da FCP, ou por solicitação de terceiros e autorizados pela FCP, não serão contabilizados);*

45.49. **SERVIDORES FÍSICOS**

45.50. São os hardwares servidores físicos, incluindo servidores Intel compatíveis (CISC), servidores proprietários com processadores RISC (incluindo servidores mainframes), presentes na rede corporativa da FCP.

45.51. Serão contabilizados os servidores físicos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.52. Critérios de diversidade tecnológica:

45.52.1. *A diversidade é determinada pelo número de fabricantes de hardware e de sistemas operacionais distintos executados nestes hardwares, independente de modelo, versão ou distribuição;*

45.52.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores Dell, HP e IBM, executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "5" (3 fabricantes: Dell, HP e IBM, mais 2 Sistemas Operacionais: Windows e Linux);*

45.53. Exceções na contabilização:

45.53.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.53.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.54. **SERVIDORES VIRTUAIS**

45.55. São os servidores virtuais mantidos sob a forma de máquina virtual (VM), presentes nas soluções de virtualização adotadas pela FCP ou mantidos em serviços de nuvem e administrados pela CONTRATADA.

45.56. Ainda que desligadas, as VMs presentes nas soluções de virtualização serão contabilizadas, devendo estas serem excluídas, quando solicitado pela FCP, para que cesse a sua contabilização.

45.57. Serão contabilizados os servidores virtuais que atendam aos critérios acima descritos e serão apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.58. Critérios de diversidade tecnológica:

45.58.1. *A diversidade é determinada pelo número de sistemas operacionais distintos executados nestas VMs, independente de versão ou distribuição;*

45.58.2. *Exemplificando, suponha que existam servidores virtuais executando sistemas operacionais Windows Server 2008 R2, Windows Server 2012, Red Hat Linux, Suse Linux e CentOS Linux. Neste caso, a diversidade será "2" (2 Sistemas operacionais: Windows e Linux);*

45.59. Exceções na contabilização:

45.59.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.59.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.60. **STORAGES CORPORATIVOS**

45.61. São os equipamentos de armazenamento de dados, do tipo Storage, instalados nas dependências da FCP, ou em outros Órgãos/empresas (como sites de contingência e serviços de nuvem, por exemplo) integrados à infraestrutura de TI da FCP e administrados pela CONTRATADA.

45.62. Serão contabilizados os storages corporativos ativos e que atendem aos critérios estabelecidos acima, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.63. Critérios de diversidade tecnológica:

45.63.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.63.2. *Exemplificando, suponha que existam storages EMC2 e NetApp. Neste caso, a diversidade será "2";*

45.64. Exceções na contabilização:

45.64.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA.*

45.65. **APPLIANCES DE BACKUP E UNIDADES DE LEITURA/GRAVAÇÃO DE FITAS**

45.66. São as soluções de cópia de dados que tem por objetivo prover a salvaguarda e integridade das informações institucionais da FCP, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, que possuem funcionalidades como desduplicação de dados globais, replicação local e em nuvem, verificação automática de integridade, autocorreção, etc, incluindo os dispositivos do tipo "robô de fitas", conforme evidências a serem apresentadas.

45.67. Cada unidade será contabilizada uma única vez, independentemente da quantidade de discos presentes no appliance de backup ou de drivers de fita no caso das unidades de leitura/gravação;

45.68. Serão contabilizados os appliances e as unidades de leitura/gravação de fitas de backup ativas e em uso na

infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.69. Soluções de cópia de dados compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's;

45.70. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, aplicação de políticas, validação das operações de backup, verificação de integridade, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

45.71. Critérios de diversidade tecnológica:

45.72. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.73. *Exemplificando, suponha que existam um appliance de backup ArcServe UDP 8100 e uma unidade de leitura/gravação de fitas Dell ML 6000 LTO4 Power Vault. Neste caso, a diversidade será "2";*

45.74. Exceções na contabilização:

45.74.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA*.

45.75. **REDES LOCAIS GEOGRAFICAMENTE DISTINTAS**

45.76. Corresponde às redes locais pertencentes à estrutura da FCP, nas quais existe a necessidade de suporte presencial aos seus usuários, ou necessidade de suporte/sustentação presencial da saúde operacional da infraestrutura de TI. Neste caso, representados pelas unidades de atendimento da FCP, listadas na tabela do item 2.1 do TR.

45.77. As redes geograficamente distintas da FCP, para os efeitos de contabilização de IC's deste certame, podem mudar com a abertura/fechamento de unidades, ou mudanças negociais que impliquem na necessidade, ou não, de atendimento presencial por parte da CONTRATADA.

45.78. Serão contabilizadas as redes geograficamente distintas que atendem aos critérios acima estabelecidos, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.79. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.80. **SWITCHES COM VELOCIDADE SUPERIOR A 1 GBPS**

45.81. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com ao menos uma porta de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade superior a 1Gbps.

45.82. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.83. Critérios de diversidade tecnológica:

45.83.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.83.2. *Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";*

45.84. Exceções na contabilização:

45.84.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.84.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.85. **SWITCHES COM VELOCIDADE ATÉ 1 GBPS**

45.86. São os IC's do tipo switch, ethernet ou SAN (storage area network), com todas as portas de comunicação (de acesso ou de up-link) com velocidade até 1Gbps.

45.87. Serão contabilizados os switches ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.88. Critérios de diversidade tecnológica:

45.88.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.88.2. *Exemplificando, suponha que existam switches Brocade, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";*

45.89. Exceções na contabilização:

45.89.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como switches de empresas terceiras, incluindo switches da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.89.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.90. **VLANS ATIVAS**

45.91. São as VLANs (virtual local area networks ou redes locais virtuais) configuradas nos switches da infraestrutura de TI da FCP, criadas para isolamento do tráfego de dados das redes físicas.

45.92. Serão contabilizadas as VLANs ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.93. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.94. Exceções na contabilização:

45.94.1. *VLANs que eventualmente venham a ser criadas pela CONTRATADA, para uso próprio;*

45.95. **LINKS COM A INTERNET**

45.96. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam acesso à Internet para a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

45.97. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.98. Critérios de diversidade tecnológica:

45.98.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;*

45.98.2. *Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras. Neste caso, a diversidade será "2";*

45.99. Exceções na contabilização:

45.99.1. *Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;*

45.99.2. *Links que, a critério exclUSIvo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;*

45.100. **LINKS WAN PRIVATIVOS**

45.101. São todos os links de comunicação de dados que, de alguma forma, forneçam conectividade entre as redes geograficamente distintas que compõem a infraestrutura de TI da FCP e que, por sua determinação, sejam objeto de monitoramento por parte da CONTRATADA.

45.102. Serão contabilizados os links ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.103. Critérios de diversidade tecnológica:

45.103.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de operadoras distintas;*

45.103.2. *Exemplificando, suponha que existam links fornecidos pela Infovia e Telebras. Neste caso, a diversidade será "2";*

45.104. Exceções na contabilização:

45.104.1. *Links que eventualmente venham a ser disponibilizados pela CONTRATADA, para uso próprio;*

45.104.2. *Links que, a critério exclUSIvo da FCP e a seu pedido, seja solicitado que não mais sejam monitorados pela CONTRATADA;*

45.105. **ATIVOS DE REDE WIFI**

45.106. São todos os dispositivos (access points, controladoras, roteadores, switches, etc.) que compõem a solução de Rede WiFi da FCP.

45.107. Serão contabilizados os ativos de rede WiFi ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.108. Critérios de diversidade tecnológica:

45.108.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.108.2. *Exemplificando, suponha que existam dispositivos Aruba, Cisco e 3Com. Neste caso, a diversidade será "3";*

45.109. Exceções na contabilização:

45.110. Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;

45.111. **APPLIANCES DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO**

45.112. São as soluções de segurança da informação que tem por objetivo prover segurança aos componentes da infraestrutura de TI da FCP, compostas por hardware proprietário específico e software embarcado, tais como soluções de firewalls, UTM's, IPS's, IDS's, antivírus, antispam's, etc.

45.113. Soluções de segurança da informação compostas por servidores físicos, sistemas operacionais de uso comum e softwares executados sob tais sistemas operacionais serão contabilizadas nas respectivas categorias de IC's.

45.114. Serão contabilizados os appliances que atendem aos critérios acima estabelecidos, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.115. Caso o contrato de aquisição do equipamento preveja serviços de suporte operacional e manutenção do equipamento (atividades como configuração, resolução de problemas, acompanhamento, testes, monitoramento de desempenho, validação de regras, verificação de integridade, aplicação de políticas e medidas de segurança, gestão de incidentes, entre outras) pela CONTRATADA/FORNECEDOR do objeto, estando este vigente, os IC's NÃO serão contabilizados para efeito de faturamento. Ressalta-se que os serviços de suporte operacional e manutenção divergem da garantia do equipamento. Desta forma, caso o contrato de aquisição do mesmo não contemple os serviços citados anteriormente, ficando tais atividades sob responsabilidade da CONTRATADA dos serviços objeto deste TR, os IC's serão devidamente incluídos na contagem mensal para fins de pagamento.

45.116. Critérios de diversidade tecnológica:

45.116.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos, independentemente dos modelos;*

45.116.2. *Exemplificando, suponha que existam dispositivos Check Point, Palo Alto e Fortinet. Neste caso, a diversidade será "3";*

45.117. Exceções na contabilização:

45.117.1. *Dispositivos que não sejam de propriedade da FCP, para os quais a FCP não demande nenhum tipo de atendimento à CONTRATADA;*

45.117.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s excluídos, conforme parágrafo anterior, que impactem o ambiente ou serviços e/ou recursos administrados pela Contratada, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem interrompida até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.118. **HOSTS SERVIDORES DE ARQUIVOS**

45.119. São os hosts dedicados à função de servidor de arquivos, devendo se abstrair do hardware que suporta essa funcionalidade (servidores físicos, storages, etc.), que já são contabilizados em outras categorias de IC's. Assim, para os efeitos desse TR, os hosts servidores de arquivos podem estar implementados em servidores físicos, servidores virtuais ou diretamente sobre storages que disponibilizam essa funcionalidade.

45.120. São considerados hosts servidores de arquivos implementações de servidores FTP (File Transfer Protocol), SMB/CIFS (Server Message Block/Common Internet File System) e NFS (Network File System).

45.121. Serão contabilizados os hosts servidores de arquivos ativos e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apurados a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.122. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.123. Exceções na contabilização:

45.123.1. *Hosts servidores de arquivos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.124. **INSTÂNCIAS DE BANCO DE DADOS**

45.125. São cada uma das instâncias de servidores de banco de dados em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de banco de dados os softwares e/ou processos, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por gerenciar bases de dados, observando que algumas implementações permitem a execução de duas ou mais instâncias sob uma única instalação de software gerenciador de banco de dados, como o MS SQL Server, por exemplo. Nestes casos, cada instância será contabilizada individualmente.

45.126. Serão contabilizadas as instâncias de bancos de dados ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.127. Critérios de diversidade tecnológica:

45.128. *A diversidade é determinada pela quantidade de Gerenciadores de Bancos de Dados distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.129. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS SQL Server 2012, o MS SQL Server 2012 R2, o MS SQL Server 2014, o Oracle 10g, Oracle 11g e MySQL 7.0. Neste caso a diversidade será "3" (MS SQL Server, Oracle e MySQL);*

45.130. Exceções na contabilização:

45.131. *Instâncias de banco de dados instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.132. *Instâncias de banco de dados que funcionam exclusivamente como camada de persistência de um IC já contabilizado (P. Ex.: banco de dados exclUSIvo Solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI);*

45.133. **INSTÂNCIAS DE CONTAINERS**

45.134. São cada uma das instâncias de container e/ou pod presentes na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de contêiner e/ou pod o agrupamento de uma aplicação junto com suas dependências, que compartilham o kernel do sistema operacional do host, ou seja, do servidor físico ou virtual no qual esteja operacional.

45.135. Serão contabilizadas as instâncias de container que estejam em execução e/ou instâncias que estejam criadas e aguardando utilização, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.136. Para este IC não se aplica o conceito de diversidade tecnológica.

45.137. Exceções na contabilização:

45.138. *Instâncias de instâncias de container e/ou pod criadas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.139. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR WEB**

45.140. São cada uma das instâncias de servidores web em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores Web os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações HTTP/HTTPS (Hypertext Transfer Protocol/Secure) de clientes, geralmente os navegadores web (não se limitando a eles), e servi-los com respostas HTTP/HTTPS, incluindo opcionalmente dados, que geralmente são páginas web, tais como documentos HTML (Hypertext Markup Language) com objetos embutidos (imagens, etc.).

45.141. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores de aplicação (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

45.142. Serão contabilizadas as instâncias de servidores web ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a

partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.143. Critérios de diversidade tecnológica:

45.143.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de servidores web distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.143.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Apache 2.2, o Apache 2.5 e o Nginx 1.7.10. Neste caso a diversidade será "3" (MS ISS, Apache e Nginx);*

45.144. Exceções na contabilização:

45.144.1. *Instâncias de servidores web instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.144.2. *Instâncias de servidores web que funcionam exclusivamente como camada de apresentação de um IC já contabilizado (P. Ex.: servidor web do MS Exchange para o cliente OWA - Outlook Web App);*

45.145. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE APLICAÇÃO**

45.146. São cada uma das instâncias de servidores de aplicação em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instância de servidores de aplicação os softwares, executados em servidores físicos, virtuais e em containers, responsáveis por receber e aceitar às solicitações de informações, e processá-las, executando as regras de negócio descritas no código das aplicações.

45.147. Como existem softwares dessa categoria que podem atuar também como servidores web (o Tomcat e o IIS, por exemplo), nestes casos o software será contabilizado na categoria em que efetivamente são utilizados no ambiente da FCP, de forma que um determinado servidor só será contabilizado como servidor web ou servidor de aplicação, não sendo permitida a contabilização dupla, como servidor de web e servidor de aplicação.

45.148. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de aplicação ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.149. Critérios de diversidade tecnológica:

45.149.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de servidores de aplicação distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões.*

45.149.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS IIS 7, o MS IIS 8, o Tomcat 7.0, o Tomcat 8.5.11 e o JBoss AS 7. Neste caso a diversidade será "3" (MS ISS, Tomcat e JBoss).*

45.150. Exceções na contabilização:

45.150.1. *Instâncias de servidores de aplicação instaladas pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.151. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR CORREIO ELETRÔNICO**

45.152. São cada uma das instâncias de servidores de correio eletrônico em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de correio eletrônico os softwares, executados em servidores, físicos e virtuais, responsáveis pelo recebimento, armazenamento, transmissão, retransmissão e apresentação de e-mails.

45.153. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de correio eletrônico ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.154. Critérios de diversidade tecnológica:

45.154.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de correio eletrônico distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.154.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS Exchange 2010, O MS Exchange 2016 e o Zimbra 8.7. Neste caso a diversidade será "2" (MS Exchange e Zimbra);*

45.155. Exceções na contabilização:

45.155.1. *Servidores de correio eletrônico instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.156. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE VIRTUALIZAÇÃO**

45.157. São cada uma das instâncias de servidores de virtualização em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de virtualização os softwares, executados em servidores físicos, responsáveis pela virtualização de servidores e estações de trabalho.

45.158. Serão contabilizadas as instâncias de servidor de virtualização ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.159. Critérios de diversidade tecnológica:

45.159.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de virtualização distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.159.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS Hyper-V 2012, O MS Hyper-V 2016 e o VMWare ESXi 6.0. Neste caso a diversidade será "2" (MS Hyper-V e VMWare);*

45.160. Exceções na contabilização:

45.160.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como servidores de virtualização de empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.160.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.161. **INSTÂNCIAS DE SERVIDORES DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO DE TI**

45.162. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI os softwares, executados em servidores físicos, servidores virtuais e containers, responsáveis pelo gerenciamento de serviços de TI, gerenciamento de infraestrutura de TI, monitoramento de serviços de TI e monitoramento de infraestrutura de TI.

45.163. Este IC contempla não apenas os servidores que compões a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, mas também os softwares de gerenciamento e monitoramento de plataformas proprietárias, tais como softwares de gerenciamento e monitoramento de ativos de rede, softwares de gerenciamento e monitoramento de storages e redes SAN, softwares de gerenciamento e monitoramento de servidores de virtualização.

45.164. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento e monitoramento de TI ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.165. Critérios de diversidade tecnológica:

45.165.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de soluções de gerenciamento e monitoramento de TI distintas presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.165.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP a solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser fornecida pela CONTRATADA, o VCenter da VMware e Cisco Active Advisor. Neste caso a diversidade será "3" (Solução integrada, VCenter e Active Advisor);*

45.166. Exceções na contabilização:

45.166.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.166.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.167. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE CONTROLE DE CÓDIGO MALICIOSO**

45.168. São cada uma das instâncias de servidores de controle de código malicioso em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de controle de código malicioso os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, responsáveis pela detecção, isolamento e eliminação de códigos maliciosos, tais como vírus eletrônico, trojans, fishing, etc., incluindo softwares da categoria dos antivírus e antispam.

45.169. Não serão contabilizados neste IC os softwares que são executados em appliances, por já ser contabilizados em IC´s próprios, nem os softwares executados em estações de trabalho, por comporem o IC "Estação de Trabalho".

45.170. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de controle de código malicioso ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.171. Critérios de diversidade tecnológica:

45.171.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.171.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução na FCP a solução de antivírus Sophos e Symantec. Neste caso a diversidade será "2";*

45.172. Exceções na contabilização:

45.172.1. *IC's que não sejam de propriedade da FCP e que não exijam atendimento pela CONTRATADA, tais como soluções de gerenciamento e monitoramento instalados por empresas terceiras, incluindo servidores da CONTRATADA, para uso próprio, desde que para eles não seja gerada nenhuma demanda, de qualquer natureza, para a CONTRATADA (tratamento de incidentes, requisições de serviços, mudanças, problemas, análise de capacidade, etc.), nem cobrança de SLA´s;*

45.172.2. *Para qualquer evento ocorrido nos IC´s desconsiderados, conforme item anterior, que impactem o ambiente da FCP ou serviços e/ou recursos administrados pela CONTRATADA, os SLA´s (de prazos ou disponibilidade) estabelecidos terão a sua contagem, de tempo de solução ou disponibilidade, interrompida/suspensa até que o responsável pelos IC´s afetados dê solução ao evento;*

45.173. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS**

45.174. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de projetos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de projeto os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciar de forma centralizada a gestão dos projetos de TI da FCP, sejam eles estruturados em portfólio e/ou programa, de forma a suportar a Metodologia de Gestão de Projetos adotada pelo Órgão.

45.175. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de projetos ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.176. Critérios de diversidade tecnológica:

45.176.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.176.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o MS Project Server e o Redmine. Neste caso a diversidade será "2";*

45.177. Exceções na contabilização:

45.177.1. *Servidores de gerenciamento de projetos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

45.178. **INSTÂNCIAS DE SERVIDOR DE GERENCIAMENTO DE PROCESSOS**

45.179. São cada uma das instâncias de servidores de gerenciamento de processos em funcionamento na infraestrutura de TI da FCP. Entende-se por instâncias de servidores de gerenciamento de processos os softwares, executados em servidores físicos e servidores virtuais, que permitem gerenciamento centralizado de processos, independente da tecnologia (Bizagi, Oracle BPMS, BPMExpert, etc.), presentes na infraestrutura da FCP.

45.180. Serão contabilizadas as instâncias de servidores de gerenciamento de processos ativas e em uso na infraestrutura de TI da FCP, apuradas a partir da solução integrada de gerenciamento e monitoramento de TI a ser disponibilizada pela CONTRATADA, com apresentação das respectivas evidências.

45.181. Critérios de diversidade tecnológica:

45.181.1. *A diversidade é determinada pela quantidade de fabricantes distintos presentes na infraestrutura de TI da FCP, independentemente de suas respectivas versões;*

45.181.2. *Exemplificando, supondo que estejam em execução n a FCP o Bizagi Server e o Oracle BPMS. Neste caso a diversidade será "2";*

45.182. Exceções na contabilização:

45.182.1. *Servidores de gerenciamento de processos instalados pela CONTRATADA, para seu próprio uso;*

46. **ANEXO VIII - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO**

ORDEM DE SERVIÇO N°		**DATA DE EMISSÃO**		**EMERGENCIAL**	**( ) SIM ( ) NÃO**
ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO					
NOME DO PROJETO				**SIGLA**	
CONTRATADA				**CONTRATO N°**	

ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E VOLUMES				
ID	**SERVIÇO**	**MÉTRICA**	**QUANTIDADE**	**PREÇO**
1				
2				
...				
TOTAL PREVISTO PARA A OS				

INSTRUÇÕES COMPLEMENTARES

CRONOGRAMA			
ID	**TAREFA**	**INÍCIO**	**FIM**
1			
2			
....			

DOCUMENTOS ENTREGUES			
( )	.....	**( )**	.....
( )	.....	**( )**	.....
( )	.....	**( )**	.....
( )	.....	**( )**	.....

DATAS E PRAZOS		
DATA PREVISTA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS	**DATA PREVISTA PARA ENTREGA DOS SERVIÇOS**	**PRAZO TOTAL DO CONTRATO (COM GARANTIA)**
___/___/20___	___/___/20___	____(_____) dias

TERMO DE CIÊNCIA	
CONTRATANTE	
ÁREA/FISCAL REQUISITANTE DA SOLUÇÃO	**GESTOR DO CONTRATO**
(assinatura)	*(assinatura)*
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Matrícula: <Matr.>
CONTRATADA	
PREPOSTO OU REPRESENTANTE LEGAL	
(assinatura)	
<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>	

_____, _____ de _____ de 20_____

47. ANEXO IX - TERMO DE COMPROMISSO E SIGILO DE DADOS E INFORMAÇÕES

A Fundação Cultural Palmares, sediada no Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - Brasília - DF, CEP: 70.302-000, CNPJ n° 32.901.688.0001-77, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.° <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA; CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N.º XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE; CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção; CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

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

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

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, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem as Leis n° 12.527, de 2011 e n° 13.709 de 2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além dos Decretos n° 7.724, de 2012 e n° 7.845, de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informações classificadas em qualquer grau de sigilo.

CLÁUSULA SEGUNDA – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

CLÁUSULA QUARTA – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

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

CLÁUSULA QUINTA – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - ACONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

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

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

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

Parágrafo Quarto - Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I - Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto - A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto - A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclUSIve as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES 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.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das INFORMAÇÕES, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidades previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclUSIve as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87
da Lei nº. 8.666/93.

CLÁUSULA OITAVA – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro - Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da eqüidade, 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, TERMO e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

CLÁUSULA NONA – DO FORO

É eleito o Foro da Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal, para dirimir os litígios que decorrerem da execução deste Termo que não possam ser compostos pela conciliação, conforme art. 55, § 2º da Lei nº 8.666/93

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

_____, _____ de _____ de 20_____

CONTRATANTE	**CONTRATADA**
(assinatura)	*(assinatura)*
<Nome> Matrícula: <Matr.>	<Nome> Documento de Identificação: <Matr.>
TESTEMUNHAS	
TESTEMUNHA 1	**TESTEMUNHA 2**
(assinatura)	*(assinatura)*
<Nome> <Qualificação>	<Nome> <Qualificação>

48. **ANEXO X - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS**

Ao

XXXXXXXXX BRASÍLIA–DF

REF: PROPOSTA DE PREÇOS

Proposta que faz a empresa <xxxx> para a contratação da prestação de serviços especializados para a prestação de serviços técnicos que envolvem a implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, com registro e acompanhamento de serviços de terceiros, visando prover a FCP de serviços de manutenção e evolução da saúde operacional de infraestrutura e processos de trabalho remunerados exclusivamente por serviços entregues aferidos por Níveis Mínimos de Serviço (NMS), conforme especificações técnicas contidas neste TR e seus anexos, que passam a fazer parte integrante independente de transcrição.

Segue a proposta para a execução dos serviços acima descritos:

LOTE	ITEM	TIPO DE SERVIÇO	USI'S (MENSAL)	USI'S (ANUAL)	VALOR UNITÁRIO DA USI (R$)	VALOR (ANUAL) (R$)
1	1	Manutenção da Saúde Operacional	3.026	36.312		
	2	Melhoria Contínua do Serviço	823	9.876		
	Total Estimado de consumo de USI's		**3.849**	**46.188**	**TOTAL ESTIMADO (ANUAL)**	

Valor Global por extenso:

Declaramos que estamos de pleno acordo com todas as condições estabelecidas no Edital e seus Anexos, bem como aceitamos todas as obrigações e responsabilidades especificadas no TR.

Declaramos que, no valor acima apresentado, estão contidas todas as despesas, de quaisquer naturezas, que se fizerem indispensáveis à perfeita execução do objeto do TR, bem como todos os custos operacionais, ou seja, àqueles diretamente relacionados à execução do contrato, tais como infraestrutura física, equipamentos e softwares, links de comunicação e todos os demais insumos requeridos neste edital, além dos necessários e consequentes à execução e também nela incluídas, a título exemplificativo, mas, não exaustivo, as despesas com tributos, mão de obra, alimentação, transporte de pessoal, utilização de equipamentos e ferramentas, instrumentos e materiais necessários à execução dos serviços objeto da licitação, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, prêmios de seguro e outras. , excluídas as despesas administrativas gerais da licitante.

O prazo de validade desta proposta é de 60 (sessenta) dias, contados a partir da data do seu envio.

Caso nos seja adjudicado o objeto da licitação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado no documento de convocação, e, para esse fim, fornecemos os seguintes dados:

a) Dados da empresa:

b) Razão Social:

c) CNPJ/MF:

d) Endereço:

e) Tel/Fax:

f) CEP:

g) Cidade:

h) UF:

i) Dados do Representante Legal da Empresa:

I. Nome:

II. CPF/MF:

III. Cargo/Função:

IV. Cart. Ident nº:

V. Expedido por:

VI. Naturalidade:

VII. Nacionalidade:

VIII. E-mail:

IX. Fax:

X. Telefone para contato:

Local e Data

Assinatura do representante
Carimbo
CNPJ

49. **ANEXO XI - DESCRIÇÃO DO AMBIENTE COMPUTACIONAL DA FCP**

49.1. O ambiente computacional da Fundação Cultural Palmares pode ser verificado no arquivo SEI 0112761.

50. **ANEXO XII - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS)**

50.1. Os indicadores de níveis mínimos de serviço podem ser verificados no arquivo SEI 0112625.

51. **ANEXO XIII - PESQUISA SALARIAL**

51.1. A pesquisa salarial conduzida pode ser verificada no arquivo SEI 0104279.

52. **ANEXO XIV - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO**

Eu _____, funcionário da empresa _____, CNPJ: _____, titular do CPF: _____, pelo presente instrumento, na condição de prestador de serviços para a Fundação Cultural Palmares (FCP), sob o contrato de n° _____, comprometo-me a cumprir todas as orientações e determinações a seguir especificadas e demais normativos atinentes, em função do contato que terei com informações pertencentes à FCP, ou por ela custodiadas, em razão da permissão de acesso aos recursos computacionais necessários para a execução de minhas atividades profissionais, estando ciente, de acordo, aderente e responsável nos seguintes aspectos:

1. Obedecer, cumprir e respeitar as políticas, diretrizes e normas de segurança da informação da FCP, que regem o uso dos recursos a mim disponibilizados, sejam esses digitais ou impressos, bem como o manuseio das informações a que tenho acesso, ou possa vir a ter, em decorrência da execução de minhas atividades profissionais.

2. Qualquer meio de acesso a informações ou instalações, como identificador de usuário de rede, senhas de acesso a sistemas, aplicativos, internet, intranet, conta de correio eletrônico (e-mail), crachás, cartões, chaves, dispositivo eletrônico de criptografia ou afins), que a FCP me forneceu ou vier a me fornecer são individuais e intransferíveis e estarão sob minha custódia e serão utilizados exclusivamente no cumprimento de minhas responsabilidades funcionais, devendo ser por mim devolvidos ou disponibilizados à FCP em caso de desligamento, encerramento de serviços ou mudança de função.

3. Meus acessos à Internet e à Conta de Correio Eletrônico por meio dos recursos fornecidos a mim e pertencentes à FCP devem ser utilizados única e exclusivamente para a realização de atividades explicitamente especificadas nas Ordensde Serviço.

4. Todos os meus acessos efetuados, lógicos ou físicos, e informações por mim manipuladas (sistemas de informação, correspondências, cartas, correios eletrônicos, etc.) serão passíveis de verificação por representantes da FCP, que recebam atribuição para tal, a qualquer momento, independentemente de aviso prévio. Em decorrência disso, fico ciente que a FCP é o legítimo proprietário e custeador de todos os equipamentos, infraestrutura, informações e sistemas de informação que serão por mim utilizados.

5. Não devo adquirir, reproduzir, instalar, utilizar e/ou distribuir cópias não autorizadas de softwares ou programas aplicativos, produtos, inclusive aqueles desenvolvidos internamente na FCP.

6. Não é permitida a entrada ou saída de quaisquer informações pertencentes à FCP, quer essas sejam em meios magnéticos (CDs, fitas, disquetes, pen drives, etc.), em meios físicos (papel, impressos, etc.) ou em meios lógicos (webmail, internet, etc.) sem o conhecimento e autorização de seu responsável.

7. Em caso de utilização de acesso remoto, desde que devidamente autorizado, aos recursos da FCP para a execução de minhas atividades profissionais, devo manusear as informações obedecendo aos mesmos critérios de segurança exigidos nas instalações internas, para o desempenho de minhas atividades.

8. Devo zelar pela segurança, pelo uso correto e pela manutenção adequada dos equipamentos pertencentes à FCP, compreendendo dentre outros aspectos:

i. Nunca deixar um equipamento ativo sem antes bloquear seu acesso ou desativar a senha quando dele se afastar ou se ausentar.

ii. Jamais emprestar minha senha ou utilizar a senha de outros.

iii. Nunca utilizar senhas triviais que possam ser facilmente descobertas.

iv. Não divulgar informações da FCP, de partes, de advogados e de prestadores de serviços.

v. Não deixar relatórios ou quaisquer mídias com informações confidenciais expostos em locais de fácil acesso.

vi. Não utilizar recursos e/ou equipamentos particulares, na rede da FCP, para a realização de qualquer tipo de atividade, seja ela profissional ou não, sem a devida avaliação e autorização da FCP.

vii. Somente utilizar software que tenha sido devidamente homologado pelo órgão ou gestor responsável.

viii. Respeitar as legislações de direitos autorais e de propriedade intelectual.

ix. Quando houver a necessidade de descartar as informações, fazer de forma a impedir o seu resgate independentemente do meio de armazenamento na qual a informação se encontra.

x. Informar imediatamente o órgão responsável e à Divisão de Tecnologia de Informação e Comunicação da FCP acerca de qualquer violação das regras de sigilo por quem quer que seja.

9. Reconheço que a lista acima é meramente exemplificativa e ilustrativa e que outras hipóteses de confidencialidade, que já existam ou que venham a surgir no decorrer da contratualidade, devem ser consideradas e mantidas em

segredo, e que em caso de dúvida acerca da confidencialidade de determinada informação devo tratá-la sob sigilo, até que venha a ser autorizado a tratá-la diferentemente pelo órgão ou gestor responsável. Em hipótese alguma irei interpretar o silêncio da FCP como liberação de quaisquer dos compromissos ora assumidos.

10.Descumprindo os compromissos por mim assumidos neste Termo de Ciência da Declaração da Manutenção do Sigilo, estarei sujeito às penalidades aplicáveis, como medidas administrativas e/ou disciplinares internas, e/ou, ainda, ações penais, cíveis e/ou trabalhistas previstas em lei.

11.Estou ciente de que, para fins penais, de acordo com o art. 327 do Código Penal, equipara-se a funcionário público quem exerce cargo, emprego ou função em órgão público ou entidade paraestatal, e quem trabalha para empresa prestadora de serviço CONTRATADA ou conveniada para a execução de atividade típica da Administração Pública.

Brasília, DF, ___ de _____ de _____

CONTRATANTE	
Área/Fiscal Requisitante da Solução	Gestor do Contrato
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>
CONTRATADA	
Preposto	**Funcionário**
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

53. ANEXO XV - TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

Contrato:	
N° da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos, para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso I, da Instrução Normativa ME/SGD nº 1 de Abril de 2019, que os serviços integrantes da Ordem de Serviço acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, foram recebidos nesta data e serão objetos de avaliação quanto à adequação da Solução de Tecnologia da Informação e à conformidade de qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação previamente definidos no Modelo de Gestão do contrato pela Contratante.

Ressaltamos que o recebimento definitivo destes serviços e/ou bens ocorrerá em até ___ dias, desde que não ocorram problemas técnicos ou divergências quanto às especificações constantes do Termo de Referência do Contrato acima identificado.

De Acordo

CONTRATANTE	**CONTRATADA**

Fiscal Técnico do Contrato	Preposto
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>

_____, _____ de _____ de 20_____

54. **ANEXO XVI - TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

Contrato:	
N° da OS:	
Objeto:	
Contratante:	
Contratada:	

Por este instrumento, atestamos para fins de cumprimento do disposto no art. 33, inciso VIII, da Instrução Normativa ME/SGD nº 1 de Abril de 2019, que os serviços integrantes da OS acima identificada, conforme definido no Modelo de Execução do contrato supracitado, atendem às exigências especificadas no Termo de Referência.

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
Fiscal Técnico do Contrato	**Preposto**
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	_____ <Nome> <Qualificação>
Fiscal Requisitante do Contrato	
_____ <Nome> Matrícula: <Matr.>	

_____, _____ de _____ de 20_____

55. **ANEXO XVII - MENSURAÇÃO/ESTIMATIVA DE PROJETOS**

55.1. Dentro do escopo de execução da Melhoria Contínua do Ambiente de TIC, a estimativa da complexidade, tamanho e custo dos projetos, utilizará, obrigatoriamente, a planilha SEI 0112629.

56. **ANEXO XVIII - DEFINIÇÃO MENSAL DE USIS PARA SUSTENTAÇÃO**

A contabilização mensal de USIs para sustentação do ambiente de TIC a serem utilizadas nas Ordens de Serviço seguirá o modelo da planilha SEI 0112705.

57. **APROVAÇÃO DA AUTORIDADE COMPETENTE**

57.1. De acordo com a previsão da IN SGD/ME 01/2019, em seu Art. 12, § 6°,

> *"§ 6º O Termo de Referência ou Projeto Básico será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente"*

Unidade Requisitante: Divisão de Tecnologia da Informação - DTI	Ivanildo Feliciano da Silva *Assistente Técnico Administrativo* *SIAPE: 1162690* *<assinatura eletrônica>*
Integrante Técnico:	Bruno Corrêa Miranda *Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação* *SIAPE: 2274801* *<assinatura eletrônica>*
Integrante Administrativo:	Angelo Plínio Bonatto *Assistente Técnico Administrativo* *SIAPE: 222794* *<assinatura eletrônica>*
Sérgio Camargo ***Presidente da Fundação Cultural Palmares*** *<assinatura eletrônica>* Aprovo, de acordo com o art. 9°, inciso II, do Decreto n° 5.450, de 31 de Maio de 2005 e Art. 12, § 6º da IN SGD de 01 de Abril de 2019, autorizando os procedimentos necessários à contratação pretendida neste Termo de Referência	

Documento assinado eletronicamente por **Bruno Correa Miranda**, **Chefe da Divisão de Tecnologia da Informação**, em 07/07/2020, às 15:43, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Ivanildo Feliciano da Silva**, **Servidor**, em 07/07/2020, às 15:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Angelo Plinio Bonatto**, **Assistente Técnico Administrativo II**, em 07/07/2020, às 16:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

Documento assinado eletronicamente por **Sergio Nascimento de Camargo**, **Presidente**, em 07/07/2020, às 19:58, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site http://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0116135** e o código CRC **AC76B7FE**.

Referência: Processo nº 01420.102360/2019-85 SEI nº 0116135

Criado por bruno.miranda, versão 20 por bruno.miranda em 07/07/2020 12:14:42.