

ANEXO I TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk¹, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e de serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições deste Termo de Referência, seus anexos e encartes, para o período inicial de 36 (trinta e seis) meses, limitada a duração total do contrato a 60 (sessenta) meses.

1.2. A licitação será formada por 13 (treze) itens, organizados em 02 (dois) GRUPOS, conforme Tabela 1, facultada a participação da licitante no grupo de seu interesse, devendo oferecer proposta para todos os itens que o compõem.

1.3. Segue o detalhamento dos GRUPOS na Tabela 1 - Demanda

Tabela 1 - Demanda

CATSER ²	GRUPO	Item	Serviço	Unidade	Qtde.
26980	1	1	Serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com especificações e condições constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
26980	2	2	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		3	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		4	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Banco de Dados com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		5	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais com aferição baseada em metas de Níveis	Mês	36

¹ “É um centro de ajuda que está equipado com os recursos para a resolução de solicitações de serviço e problemas. Ele dá ao prestador de serviço e ao cliente (usuário final) a capacidade de diagnosticar de forma eficiente e corrigir problemas de suporte técnico” – Definição do glossário Gartner Group.

² Catálogo de Serviços do Comprasnet.

			Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.		
		6	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Redes com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		7	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		8	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		9	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		10	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Segurança da Informação com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		11	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Portais Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
		12	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de apoio à Governança de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes neste documento, seus anexos e encartes.	Mês	36
27090	2	13	Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível.	HSP	6000

2. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E MODELO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços técnicos objeto desta contratação serão realizados em regime de pagamento mensal, sob demanda, baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA, para os serviços de operação considerados rotineiros, eventuais ou usuais.

2.2. Todos os **ENCARTES** citados no Termo de referência constam no ANEXO I-A - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC deste Termo de Referência.

2.3. O dimensionamento da equipe atual e o histórico de chamados de serviços de TIC constam no **ENCARTE I – Dimensionamento de equipe e Histórico de Atendimento de chamados.**

2.4. Os valores de cada item, exceto o item 13, serão pagos mensalmente, sendo observados os Níveis Mínimos de Serviços, descritos nos **ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1** e **ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais**

Grupo 2, que quando não atingidos ocasionarão glosas no preço mensal e as sanções cabíveis quando for o caso.

2.5. O valor unitário do item 1 – GRUPO 1, corresponde ao valor mensal máximo a ser pago pelo serviço.

2.6. Os valores unitários dos itens 2 a 12 – GRUPO 2, correspondem ao valor mensal máximo a ser pago pelo serviço do item, sendo que o valor total mensal a ser pago para a CONTRATADA será a soma dos valores mensais dos itens que estiverem em execução no mês de referência.

2.7. A execução dos itens 1 a 12 será iniciada automaticamente a partir da vigência do contrato independente de emissão de Ordem de Serviço, válida para os 3 (três) primeiros meses de execução contratual.

2.7.1. Para o quarto mês em diante de vigência do contrato, a execução contratual se dará com a emissão de Ordem de Serviço, detalhando os itens que deverão ser executados, devendo ser emitida com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, podendo o referido prazo ser reduzido em comum acordo entre as partes.

2.8. Os serviços projetizados ou os que deverão ser executados de forma extraordinária também serão realizados sob demanda, utilizando a métrica Hora de Serviço Projetizável (HSP) para medir o esforço envolvido na execução da demanda, de acordo com as necessidades da Contratante.

2.8.1. O item 13, mensurado em HSP, será demandado por meio de Ordem de Serviço exclusiva para serviços que se destinam a apoiar a CONTRATANTE na implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, de forma projetizada, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos. Tendo em vista que a maioria dos projetos deverão ser tratados pelos recursos já previstos nos demais itens, estes serviços deverão ser demandados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, apenas em casos excepcionais, quando o esforço de um determinado projeto, comprovadamente, extrapolar a capacidade operacional da CONTRATADA, seja pelo curto espaço de tempo para a entrega, seja pela necessidade de competências especializadas não prevista nos outros serviços. O detalhamento das especificidades da HSP e sua memória de cálculo constam no **ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas**.

2.9. A ferramenta de ITSM deverá ser fornecida pela CONTRATADA do GRUPO I, conforme condições do item 10 do **ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1**.

2.10. O **ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1** define as especificações técnicas do GRUPO I, sua lista de atividades, requisitos profissionais, requisitos da ferramenta ITSM de gerenciamento de serviços e demais requisitos técnicos.

2.11. O **ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2** define as especificações técnicas do GRUPO II, sua lista de atividades, requisitos profissionais e demais requisitos técnicos. O **ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas**, define a memória de cálculo e demais fatores para a utilização de HSP para as atividades projetizáveis do item 13, GRUPO II.

- 2.12.** Para atendimento em horários que não são exigidos serviços presenciais da equipe da CONTRATADA, os serviços poderão ser executados por atendimento remoto por meio de VPN.
- 2.13.** A concessão de acesso remoto via VPN aos colaboradores da CONTRATADA deverá ser formalmente e previamente solicitado pela CONTRATADA e aprovada pela CONTRATANTE.
- 2.14.** Todos os serviços de apoio deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL, em sua Versão 3 ou superior e na norma ABNT NBR ISO/IEC 20.000.
- 2.15.** A prestação de serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da CONTRATADA e a CONTRATANTE, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.
- 2.16.** As manutenções preventivas, implantações ou alterações da estrutura instalada deverão ser executadas, prioritariamente, fora do horário normal de expediente da CONTRATANTE, em dias úteis ou em finais de semana e após agendamento e autorização da CONTRATANTE, conforme cronograma de mudanças, ficando todos os custos sobressalentes por conta da CONTRATADA.
- 2.17.** O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITILv3.
- 2.18.** O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através da central de atendimento de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.
- 2.19.** Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas de infraestrutura.
- 2.20.** A CONTRATADA poderá utilizar um determinado colaborador de seu quadro em mais de uma equipe especializada, desde que o profissional cumpra todos os requisitos de qualificação técnica requerida nas equipes especializadas em que irá atuar.
- 2.21.** O faturamento mensal da CONTRATADA se dará de acordo com os Itens/serviços prestados e que forem efetivamente solicitados via emissão de Ordens de Serviço, aplicados os ajustes decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, se houver.
- 2.22.** A CONTRATADA receberá as demandas por meio de registros de requisições de serviço, incidentes, problemas, mudanças e liberações, via sistema de gestão de serviços – ferramenta de ITSM.
- 2.23.** Todas as atividades rotineiras e continuadas, inerentes e essenciais ao bom funcionamento do parque computacional, deverão ser executadas independentemente de acionamento formal por parte da CONTRATANTE.
- 2.24.** O catálogo de serviços contemplará entradas do tipo requisição de serviço para a execução de tarefas de quaisquer dos processos e procedimentos de operação, a fim de permitir que a CONTRATANTE demande serviços pelo catálogo, independentemente do processo ou procedimento.
- 2.25.** O detalhamento das atividades de todos os serviços prestados pela CONTRATADA deverão constar em registros da ferramenta de gestão de serviços da CONTRATANTE.

2.26. Recebimento dos serviços:

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

2.26.2. Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos originais serão mantidos.

2.26.3. Em caso de não cumprimento das metas de atendimento, resolução e qualidade, serão aplicados os ajustes no faturamento, previstos nos níveis mínimos de serviço conforme detalhados nos **ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1** e **ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2**.

2.26.4. As regras aqui dispostas também serão aplicadas aos 3(três) primeiros meses de serviço, independente de emissão de Ordem de Serviço.

2.27. Para que a referida contratação possa ser executada nos moldes propostos, caberá à CONTRATANTE a disponibilização dos materiais nas dependências da Valec, como: mobiliário (cadeiras e mesas de escritório), microcomputadores e telefones de mesa (fixos), bem como o espaço físico necessário para comportar a equipe de profissionais da CONTRATADA. Caberá a CONTRATADA fornecer qualquer ferramenta ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços.

2.28. Os papéis e responsabilidades dos recursos humanos necessários para a prestação dos serviços por parte da CONTRATADA estão descritos de forma detalhada neste Termo de Referência. Os recursos humanos, por parte da Valec, necessários para a gestão e fiscalização do contrato e prestação dos serviços seguem as determinações contidas na Instrução Normativa nº 01 de 04 de abril de 2019, publicada pela Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia – SGD/ME:

2.28.1. Gestor do Contrato;

2.28.2. Fiscal Requisitante;

2.28.3. Fiscal Administrativo;

2.28.4. Fiscal Técnico.

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

2.30. Toda a execução dos serviços será registrada em ferramenta de gerenciamento de serviços da CONTRATANTE.

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

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

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

2.33.1. Seja previamente autorizado pela CONTRATANTE.

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

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

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

2.33.5. O acesso às ferramentas e o tratamento das informações sejam realizados por usuários ligados às pessoas e não a usuários administrativos das ferramentas (admin, administrador) e que possam ser auditados pela CONTRATANTE.

2.33.6. As bases de dados sejam entregues a CONTRATANTE, sempre que solicitado, bem como ao término do contrato.

3. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

3.1. A Valec considera a tecnologia da informação e da comunicação como elemento estratégico e transformador para implementação da política para o setor de transportes brasileiro. Tal visão é construída a partir do entendimento de que a Valec e a ação desenvolvimento e qualificação da infraestrutura de transporte como um todo dependem fortemente de como a informação e o conhecimento estão acessíveis, são produzidos e usados pelas áreas técnicas e pelos gestores.

3.2. A Valec encontra-se numa etapa de consolidação de infraestrutura que possibilitará a implantação de sistemas de natureza estratégicas, bem como soluções que permitirão maior integração com o setor de transportes, tendo como consequência natural prover condições para que os empregados da Valec exerçam suas atividades com maior eficiência e eficácia, gerando resultados positivos para a sociedade.

3.3. Os serviços propostos visam a garantir o atendimento aos usuários (remoto e presencial), a execução dos serviços técnicos para sustentação dos recursos de TIC e serviços técnicos para suportar as demandas eventuais ou programadas, em todas as unidades da Valec.

3.4. Por se tratar de serviço contínuo, torna-se essencial para manter o funcionamento das atividades finalísticas da Valec, de modo que sua interrupção comprometerá a realização das atividades finalísticas do órgão e a prestação de serviço ao público, implicando em prejuízo ao exercício das atividades da Administração e no cumprimento de sua missão institucional.

3.5. A essencialidade atrela-se à necessidade de existência e manutenção dos serviços a serem contratados, pelo fato de eventual paralisação da atividade contratada implicar em prejuízo ao exercício das atividades da Administração contratante.

3.6. Este tipo de contratação desonera as organizações dos altos custos de operação, especialmente quanto aos esforços diretos e indiretos de manutenção e aperfeiçoamento de quadro de profissionais especializados nestas atividades, possibilitando ao quadro interno de empregados dedicar-se às principais tarefas definidas pelo Decreto-Lei n.º 200/67, em seu Art. 10, § 7º, quando determina que:

“Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada. § 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de

planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução. (...) (g.n)”

3.7. Por fim, ressaltamos que se trata de solução de Tecnologia da Informação (TI), nos mesmos moldes do contrato atual que se encontra em prorrogação excepcional com o término de vigência em 07 de janeiro de 2020.

3.8. Toda a formatação da aquisição, tais como especificações, legislação e afins, deve ser conduzida pelo integrante requisitante.

4. DO OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO

4.1. O principal objetivo dessa contratação é garantir a continuidade dos serviços prestados atualmente no escopo do contrato 25/2014 com o suporte e sustentação de serviços de TIC que sejam essenciais para que os funcionários da Valec cumpram suas atividades-fim. O contrato atual está em vigência excepcional até 07 de janeiro de 2020, não havendo, portanto, possibilidade de renovação.

4.2. Objetiva ainda:

4.2.1. Conformidade com a ITIL - Information Technology Infrastructure Library - de gerenciamento de serviços de TIC.

4.2.2. Celeridade e qualidade no atendimento.

4.2.3. Atualização e manutenção da base de conhecimento do serviço que se pretende.

4.3. Sendo assim, a contratação pretendida objetiva a sustentação dos serviços de TI e de suporte técnico aos usuários, mediante execução operacional dos serviços, de modo reativo e proativo, aderente às boas práticas de TIC, proporcionando recursos estáveis que permitam aos usuários a disponibilidade desses serviços para uso dos sistemas de informação com confiabilidade e segurança, conforme previsto no Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI – 2019-2021).

5. ALINHAMENTO AO PDTI

5.1. A aquisição proposta está em conformidade e encontra apoio no Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI vigente (PDTI – 2019-2021), conforme suas necessidades identificadas:

5.1.1. [16] - Serviço de outsourcing de TI (Service Desk).

6. JUSTIFICATIVA PARA O NÃO PARCELAMENTO DO GRUPO 1 E DO AGRUPAMENTO DO GRUPO 2

6.1. Não parcelamento do GRUPO 1:

6.1.1. O objetivo do suporte de 1º nível é prover aos usuários de TI um ponto único de contato, imprescindível para comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. Além disso, as equipes de atendimento de 1º e 2º nível devem restabelecer a operação normal dos serviços de forma célere e eficaz, minimizando os impactos aos negócios causados por falhas de TI.

6.1.2. Baseado nisso e considerando que os serviços devem ser executados de modo orgânico e integrado, além de parcela dos indicadores de níveis de serviço ser relativa tanto ao 1º como ao 2º nível, o parcelamento do objeto incorreria em prejuízos no controle do contrato e distribuição de tarefas entre os empregados da CONTRATADA. Ocasionalmente, ainda, conflito de interesses em caso de empresas distintas executando os serviços de 1º e 2º nível, sendo sempre conveniente a uma empresa que o serviço seja executado pela outra, pois o mesmo serviço pode ser executado pelo nível 1, remotamente, ou nível 2, remotamente ou presencialmente, isto justifica ainda o não parcelamento do objeto do GRUPO 1 quanto a localidade da prestação de serviço em regiões diversas, pois além da sede da Valec, deverá haver prestação de serviços de nível 2 de forma presencial em Jequié/BA.

6.2. Agrupamento do GRUPO 2:

6.2.1. Os serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, segurança e a operacionalidade do ambiente computacional da Valec.

6.2.2. A Administração, optou por agrupar os serviços de nível 3 em Grupo único, para fins de licitação, uma vez que as melhores práticas de gestão em TI se baseiam na integração desses serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

6.2.3. Somente a execução de forma integrada dos serviços licitados garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

6.2.4. Além de possuírem atividades integradas, algumas atividades são realizadas de forma comum à todas as ilhas de sustentação, situação que ocasionaria conflito de competência caso empresas diferentes executassem os serviços das respectivas ilhas.

6.3. Conforme a justificativa do não parcelamento do grupo 1 e do agrupamento do grupo 2, entende-se que é possível dividir a licitação entre GRUPO 1 e GRUPO 2, devido ser possível delimitar o escopo de cada grupo.

7. DO ENQUADRAMENTO DO OBJETO

7.1. O objeto da contratação:

7.1.1. É considerado comum, pois possui padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado.

7.1.2. É de prestação continuada.

7.1.3. É eminentemente intelectual.

7.1.4. Constitui solução de tecnologia da informação.

7.1.5. Dispensa o uso de mão de obra exclusiva.

7.2. Os quantitativos relativos à demanda da contratação foram obtidos com base em estimativas.

8. DOS ANEXOS

8.1. ANEXO I-A - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC

8.1.1. ENCARTE I – Dimensionamento de equipe e Histórico de Atendimento de chamados

8.1.2. ENCARTE II – Parque Tecnológico

8.1.3. ENCARTE III – Catálogo de Serviços

8.1.4. ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1

8.1.5. ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2

8.1.6. ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas

8.1.7. ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas

8.1.8. ENCARTE VIII – Transição dos Serviços

8.1.9. ENCARTE IX – Diagrama de Atendimento

8.2. ANEXO II-A – PREÇO REFERENCIAL DA CONTRATAÇÃO

8.3. ANEXO III-A – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

8.4. ANEXO IV-A – TERMO DE CIÊNCIA

8.5. ANEXO V-A – TERMO DE VISTORIA

8.6. ANEXO VI-A - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

8.7. ANEXO VII-A – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

8.8. ANEXO VIII-A – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

8.9. ANEXO IX-A – MODELO DE PROPOSTA

8.10. ANEXO X-A – ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

9. DO LOCAL E HORÁRIO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

9.1. Os serviços serão prestados nas dependências da Sede da Valec e demais Escritórios Regionais, conforme o quadro abaixo:

Tabela 2 - Localidades

Localidade	Serviço	Endereço
Valec - Sede	Prestação de serviços presencial de nível 1, 2 e 3 (GRUPOS 1 e 2)	SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Asa Sul Brasília - DF - CEP: 70.070-010.
Valec – Jequié/BA	Prestação de serviços presencial de nível 2	Av. Otavio Mangabeira, Qd. H Lt. 2ª, KM 03 – Bairro Distrito Industrial – Jequié – BA – CEP: 45.208-000
Valec – Guanambi/BA	Prestação de serviços presencial de nível 2 de forma eventual, sendo estimado uma média de 18 visitas durante a vigência do contrato, ficando o deslocamento por conta da CONTRATADA do GRUPO 1.	Avenida Pedro Vaz dos Santos (Prox. ao Aeroporto), Bairro Belo Horizonte – Guanambi – BA – CEP 46430-000

Valec – Brumado/BA	Prestação de serviços presencial de nível 2 de forma eventual, sendo estimado uma média de 18 visitas durante a vigência do contrato, ficando o deslocamento por conta da CONTRATADA do GRUPO 1.	Avenida Centenário nº 1988, Bairro Rodoviário – Brumado – BA – CEP 46.100-000
--------------------	--	---

9.2. Toda prestação de serviço na qual seja possível acesso remoto deverá atender a qualquer unidade da Valec no Brasil.

9.3. O horário da prestação de serviços consta da Tabela 3 - Horário de prestação dos serviços a seguir:

Tabela 3 - Horário de prestação dos serviços

Localidade	Tipo de serviço	Horário	Observação
Valec - Sede	NÍVEL 1 E 2 (GRUPO 1)	Segunda a Sexta-Feira, das 7:30 às 19:30	A CONTRATADA deverá manter, durante o horário de prestação dos serviços, todos os níveis mínimos de serviço.
Valec - Sede	NÍVEL 3 – Sustentação (GRUPO 2)	Segunda a Sexta-Feira, das 7:30 às 19:30	A CONTRATADA deverá manter, durante o horário de prestação dos serviços, todos os níveis mínimos de serviço, sendo que o ambiente deve ser monitorado 24x7, por meio de ferramentas, e os atendimentos presenciais das ilhas deverão ocorrer conforme descrito nas especificações de cada ilha no ENCARTE V do ANEXO I-A.
Valec – Jequié/BA	NÍVEL 2 (GRUPO 1)	Segunda a Sexta-Feira, das 8:00 às 17:00	A CONTRATADA deverá manter, durante o horário de prestação dos serviços, todos os níveis mínimos de serviço.

9.4. Os horários de prestação dos serviços descritos na Tabela 3 - Horário de prestação dos serviços acima detalha os horários em que os níveis mínimos de serviços devem ser mantidos, independente se de forma presencial ou remota. Os horários ou períodos mínimos que a CONTRATADA deve manter os serviços de forma presencial estão detalhados nos ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2.

9.5. Os horários mínimos exigidos para a prestação de serviços de forma presencial não impedem que a CONTRATADA mantenha a prestação de serviços presencial durante todo o período de prestação de serviços conforme Tabela 3, a seu critério, para que se atenda todo o nível mínimo de serviço.

9.6. A Contratada poderá realizar serviços remotamente, por sua conta, em especial aqueles rotineiros e/ou emergenciais para o restabelecimento dos serviços da Valec, devendo ser atendido os requisitos técnicos e profissionais de qualificação e experiência e o quantitativo mínimo de forma presencial conforme especificações dos ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2, e desde que sejam atendidas as determinações da Política de Segurança da Valec.

10. DA VISTORIA TÉCNICA

10.1. O termo de referência permite à LICITANTE obter todas as informações relevantes para que possa dimensionar o tamanho da equipe necessária para executar a demanda estimada e o custo da

prestação dos serviços, de modo a formar sua proposta o mais próximo possível da realidade da CONTRATANTE.

10.2. Considerando a complexidade e a natureza do objeto, bem como balizados pelo princípio da eficiência, com vista a auxiliar a elaboração de propostas, a LICITANTE, a seu critério e às suas expensas, poderá efetuar vistoria técnica no ambiente da CONTRATANTE, sendo totalmente facultativo por parte da LICITANTE.

10.3. Assim, a vistoria técnica não tem natureza obrigatória e não é pré-requisito de habilitação.

10.4. No caso de interesse da LICITANTE, a vistoria deverá ser realizada por um representante de sua empresa, sendo necessário agendamento prévio por meio do telefone **(61) 2029-6062 ou 2029-6428**, em horário entre 10:00h e 17:00h, devendo ser realizada até no máximo no dia útil anterior da data da abertura do certame.

10.5. A vistoria técnica será acompanhada por responsável designado pela CONTRATANTE, visando a apresentar o seu ambiente físico e funcional, de forma a uniformizar o entendimento quanto às condições para a fiel execução do objeto deste Termo de Referência.

10.6. Independente da opção da empresa em efetuar ou não a vistoria técnica, não será aceita alegação posterior quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual por erros na formulação dos custos de operação.

10.7. Realizada a vistoria, será emitida o TERMO DE VISTORIA TÉCNICA, conforme modelo constante do ANEXO V-A – TERMO DE VISTORIA, assinado por ambas as partes.

11. DO SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

11.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições da cláusula vigésima quinta constante na Minuta Padrão de Contrato nº 09 e ainda:

11.1.1. O representante da contratada deverá assinar termo de compromisso de manutenção de sigilo com relação às informações obtidas em decorrência da prestação dos serviços, de acordo com o modelo proposto no ANEXO III-A – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE deste termo de referência, bem como se responsabilizar pelos atos de seus profissionais.

11.1.2. Os colaboradores da CONTRATADA deverão assinar termo de ciência em que atestam ter conhecimento das normas internas da CONTRATANTE e que têm conhecimento das normas de manutenção de sigilo.

11.1.3. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação e Comunicações:

11.1.3.1. Obedecer aos critérios, padrões, políticas, normas e procedimentos operacionais adotados ou que venham a ser adotados pela CONTRATANTE.

11.1.3.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

11.1.3.3. A CONTRATADA, quando da assinatura do contrato, por meio de seu representante assinará Termo de Sigilo e Confidencialidade, em que se responsabilizará pela manutenção de

sigilo e confidencialidade das informações a que possa ter acesso em decorrência da contratação.

11.1.4. A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus profissionais que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE.

11.1.5. A CONTRATADA não deverá, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da CONTRATANTE.

11.1.6. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas, em função da prestação dos serviços.

11.1.7. A CONTRATADA não deverá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de suas responsabilidades para terceiros, sem a anuência expressa da CONTRATANTE.

11.1.8. A CONTRATADA deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos conforme as boas práticas e exigências deste Termo de Referência, para a garantia de disponibilidade, confidencialidade, integridade e autenticidades das informações da CONTRATANTE, sob sua custódia.

11.1.9. A CONTRATADA deverá submeter seus profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE.

11.1.10. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas:

11.1.10.1. À política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

11.1.10.2. Ao processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos.

11.1.10.3. Ao processo de implementação, no ambiente da CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

11.1.10.4. Às diretrizes, políticas e procedimentos de Governança e processos de Gerenciamento de Serviços da CONTRATANTE.

11.1.11. Todas as senhas ou informações sobre serviços, soluções, infraestrutura, sistemas e outros itens de configuração da CONTRATANTE, que a CONTRATADA tiver acesso, deverão ser mantidas em sigilo absoluto e jamais deverão ser utilizadas para outros fins que não sejam os de operar e sustentar os serviços de TIC da CONTRATANTE.

11.1.12. As contas e senhas utilizadas pelos colaboradores da CONTRATADA, para acesso a qualquer recurso tecnológico da contratante, deverão ser pessoais e intransferíveis, não sendo admitida a utilização de senhas genéricas, padrões ou compartilhadas (admin, administrador, user, entre outras), e que não possuam vínculo a um único colaborador. Assim, as contas e senhas

genéricas ou padrões deverão ser armazenadas em repositório central (cofre de senhas), sob controle exclusivo do contratante.

11.1.13. Os profissionais que prestarão os serviços objeto deste Termo de Referência deverão estar cientes de que os recursos computacionais e de telecomunicações, disponibilizadas pela CONTRATANTE, não poderão ser utilizadas para fins particulares, e que a navegação em sítios da internet e as correspondências em meio eletrônico utilizando o endereço da CONTRATANTE ou acessado a partir dos seus equipamentos poderão ser auditadas.

12. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

12.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 no que se refere a CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência.

13. DO REGIME DE EXECUÇÃO

13.1. O regime de execução dos serviços é o de empreitada por preço unitário.

14. PRAZO DE EXECUÇÃO E VIGÊNCIA DO CONTRATO

14.1. O período de vigência do Contrato será de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir do início da prestação dos serviços, conforme item 2.1 do ENCARTE VIII – Transição dos Serviços deste Termo de Referência, podendo ser prorrogado por mais 1(um) período de 24 (vinte e quatro) meses, de acordo com o Art. 130 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Valec (RILC).

15. CRITÉRIO DE JULGAMENTO

15.1. O critério de julgamento adotado é o de menor valor global por GRUPO.

16. MODO DE DISPUTA

16.1. Será realizado conforme descrito no edital.

17. DA PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS E DE MICRO E PEQUENAS EMPRESAS

17.1. É vedada a participação de consórcios, posto que, não se encontra presentes questões de alta complexidade e de relevante vulto que obstaculize a participação isolada das pretensas licitantes, permitindo-as, com facilidade, atender os requisitos de habilitação concernentes as qualificações técnica e econômico-financeira exigidos, sendo que este tipo de serviço pode-se encontrar em multiplicidade no mercado.

17.2. Ressalta-se que na contratação de empresas em consórcio, a gestão e fiscalização da execução contratual são prejudicadas pela dificuldade em lidar com empresas que possuem processos de trabalhos diferentes e remunerações desiguais para profissionais alocados com atribuições similares, e ainda que o serviço a ser executado deve ser prestado de forma integrada e coesa, situação que seria dificultada caso mais de uma empresa executasse o serviço.

17.3. É autorizada a participação de micro e pequenas empresas, desde que comprovem os critérios de habilitação econômico e financeira exigidos no Edital Padrão.

18. DA SUBCONTRATAÇÃO, CESSÃO OU SUB-ROGAÇÃO

18.1. Fica vedada a subcontratação total ou parcial do contrato.

18.2. Fica vedada a cessão ou sub-rogação do contrato.

19. REQUISITOS DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTAS DE PREÇOS

19.1. A licitante deverá apresentar Proposta de Preços com os requisitos exigidos no Edital e Modelos constantes no ANEXO IX-A deste Termo de Referência.

19.2. O prazo de validade da proposta é o constante na minuta de Edital.

19.3. A licitante deverá apresentar a Planilha de Composição de Custos para Formação de Equipe, conforme Anexo indicado no Edital, nos moldes do Anexo VII-A, da IN SLTI/MPOG nº 5, de 26/05/2017, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

20. REQUISITOS DE CAPACIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

20.1. Será exigida a comprovação da capacidade econômico-financeira da licitante, nos termos do Edital Padrão.

21. REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

21.1. A licitante deverá comprovar que possui capacitação técnica e experiência na execução dos serviços, juntamente com a documentação de habilitação necessária, para o desempenho de atividade pertinente e compatível em características, quantidades e prazos com o objeto desta licitação, por meio da apresentação de atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica, em nome da Licitante, em documento timbrado, emitido por entidade da Administração Federal, Estadual ou Municipal, direta ou indireta e/ou empresa privada que comprove ter executado ou que esteja executando os serviços de características técnicas semelhantes ao objeto desta contratação, adequadamente e concomitantemente, por um período não inferior à 3 (três) anos para todos os serviços descritos no item 21.5. Para tanto³:

21.1.1 Será aceito o somatório de atestados;

21.1.2 É admitida a apresentação de atestados referentes a períodos sucessivos não contínuos não havendo obrigatoriedade de os três anos serem ininterruptos;

21.1.3. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

21.1.4 Poderá ser admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo do serviço, a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

21.1.5 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente. Serão considerados como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente

³ Requisitos exigidos conforme, item 10.6, do anexo VII-A da IN 05 de 26/05/2017 - MPOG

empresas controladas ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócio da empresa emitente e da empresa proponente.

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

- a) a empresa que está fornecendo o atestado;
- b) o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão;
- c) os contatos para realização de diligência; e
- d) a especificação dos serviços executados ou em execução e as disciplinas ITILv3 ou superior implantadas, quando for o caso.

21.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:

- a) Nome do cliente;
- b) Endereço completo do cliente;
- c) Identificação do contrato (cópia autenticada do contrato);
- d) Descrição dos serviços prestados;
- e) Vigência do contrato;
- f) Assinatura e identificação do signatário contendo: Nome, cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado;
- g) Telefone e e-mail de contato; e
- h) Declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.

21.4. Um mesmo atestado poderá conter várias competências. As competências exigidas correspondem às quantidades relevantes dos itens mais críticos para assegurar que a LICITANTE tenha efetiva capacidade de prestar os serviços considerando a complexidade da infraestrutura de TI da VALEC. O modelo de atestado (ou declaração) de capacidade técnica encontra-se no ANEXO X-A – ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA.

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

21.5.1. Para o Grupo 01:

- 21.5.1.1.** Serviço de implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);
- 21.5.1.2.** Serviços nas práticas de Gestão de Incidentes, Problemas e Mudanças, de acordo com o processo da metodologia ITIL v3 ou superior;
- 21.5.1.3.** Experiência na implantação de, no mínimo, quatro disciplinas ITIL;
- 21.5.1.4.** Serviço de atendimento de primeiro nível para um ambiente de no mínimo 500 (quinhentos) usuários;
- 21.5.1.5.** Serviço de atendimento presencial de segundo nível para um ambiente de no mínimo 300 (trezentos e quarenta) usuários;
- 21.5.1.6.** Serviço de planejamento, estruturação e implementação de Catálogo de Serviço e configuração de mecanismos que permita o controle e fiscalização dos serviços,

como a criação de painéis de controle (dashboard) na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

21.5.1.7. Serviço de implantação, configuração, parametrização e operação de solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);

21.5.1.8. Serviço de manutenção, instalação e configuração em estações de trabalho com MS Windows 7 ou superior.

21.5.2. Para o Grupo 02:

21.5.2.1. Serviços nas práticas de Gestão de Incidentes e Problemas, bem como em Gestão de Mudança e Configuração, de acordo com o processo da metodologia ITIL v3 ou superior;

21.5.2.2. Experiência na implantação de, no mínimo, quatro disciplinas ITIL;

21.5.2.3. Serviço de monitoramento (NOC-Network Operation Center), utilizando a plataforma Zabbix.

21.5.2.4. Serviço de administração, instalação, configuração, operação, manutenção e suporte de servidores de banco de dados, aplicação de correções, configuração de políticas estabelecidas e execução de backups. Esse serviço deve ser comprovado para o banco de dados Oracle versão 11gR2 ou superior e no mínimo pelo menos mais um dos seguintes bancos:

21.5.2.4.1. MySQL versão 5.6.13 ou superior;

21.5.2.4.2. Microsoft SQL Server 2014 ou superior;

21.5.2.4.3. PostgreSQL versão 9.3.3 ou superior.

21.5.2.5. Serviço de instalação, configuração e sustentação de Sistemas Operacionais servidores Microsoft Windows Server 2008 ou superior e Linux;

21.5.2.6. Serviço de administração e gerenciamento de infraestrutura de redes em Data Center LAN, MAN, WAN, WLAN;

21.5.2.7. Serviço de suporte a armazenamento e backup com o gerenciamento e administração de ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SAN), Direct Attached Storage (DAS);

21.5.2.8. Experiência na administração, instalação, configuração em ambiente de diretório/domínio, implementado na tecnologia Microsoft Active Directory (AD) em servidores Microsoft Server 2008 ou superior;

21.5.2.9. Serviço de administração, configuração, operação, manutenção e suporte de ambiente virtualizado VMware Vsphere ESXi;

21.5.2.10. Serviço de instalação, configuração, sustentação e otimização de servidores de aplicação;

21.5.2.11. Serviço de instalação, configuração, administração e gerenciamento firewall, IPS, IDS, antivírus e proxy;

22. EXIGÊNCIAS

22.1. Não há exigências conforme previsto no art. 42, inciso XXIII do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da Valec, pois o objeto é para prestação de serviços, sem exigência de vistoria prévia, marcas, amostras ou certificados de qualidade.

23. FORMAS, CONDIÇÕES E PRAZOS DE PAGAMENTO

23.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições e regras de pagamento constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09, sendo que a nota fiscal somente deverá ser emitida após a emissão do TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO por parte da CONTRATANTE, conforme item 27.1.7 deste Termo de Referência.

24. CRITÉRIOS DE REAJUSTE

24.1. O reajustamento tem como finalidade a manutenção da justa remuneração decorrente da suscetibilidade inflacionária dos contratos.

24.2. O emprego do reajustamento contratual visa exclusivamente a recomposição de preços apresentados pelos orçamentos referenciais ou propostas licitatórias que com o transcorrer do tempo ficam em descompasso com os praticados no mercado em função da desvalorização da moeda, cabendo sempre a demonstração analítica em sua atestação.

24.3. Nos contratos firmados pela VALEC, o reajuste em sentido estrito será concedido automaticamente e prescinde de prévio pedido administrativo pela Contratada.

24.4. O valor do contrato será reajustado pelo Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, conforme orientação da IN 01/2019, Art. 24 – SGD/ME, utilizando-se o percentual acumulado dos últimos 12 meses, observando a última publicação do ICTI que antecede a data do reajuste.

24.5. Caso o índice de reajustamento estabelecido neste Contrato seja extinto ou de qualquer outra forma não possa mais ser utilizado, o reajustamento utilizará como expressão para cálculo o índice geral de preços mais vantajoso para a CONTRATANTE, apresentado por instituição oficial.

24.6. O intervalo de 12 (doze) meses completos necessários para o cálculo do reajuste terá como marco inicial a data de apresentação da proposta.

24.7. O reajuste de preços será formalizado por apostilamento.

24.8. Caso o reajustamento coincida com prorrogações contratuais, alterações de quantitativos ou de escopo do contrato, dada a conveniência, as demandas do contrato serão formalizadas por aditamento.

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

25. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

25.1. Aplicam-se à presente contratação as obrigações da CONTRATANTE e da CONTRATADA constantes na Minuta Padrão de Contrato nº 09 bem como as demais obrigações presentes neste Termo de referência, em seus anexos e encartes.

26. DA GARANTIA

26.1. Exercendo o direito conferido pelo Art. 70 da Lei 13.303/2016, e atendendo exigência do Art. 258 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC), a Valec exige a prestação de garantia nos termos da Minuta Padrão de Contrato nº 09.

27. DA EXECUÇÃO DO CONTRATO E FORMA DE FISCALIZAÇÃO

27.1. Da Execução do Contrato

27.1.1. A execução dos itens 1 a 12 será iniciada automaticamente a partir da vigência do contrato independente de emissão de Ordem de Serviço, válida para os 3 (três) primeiros meses de execução contratual.

27.1.1.1. Para o quarto mês em diante, de vigência do contrato, a execução contratual se dará com a emissão de Ordem de Serviço, detalhando os itens que deverão ser executados, devendo ser emitida com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias corridos, podendo o referido prazo ser reduzido em comum acordo entre as partes.

27.1.2. Os serviços projetizados ou os que deverão ser executados de forma extraordinária, também serão realizados sob demanda, utilizando a métrica Hora de Serviço Projetizável (HSP) para medir o esforço envolvido na execução da demanda, de acordo com as necessidades da Contratante.

27.1.2.1. O item 13, mensurado em HSP, será demandado por meio de Ordem de Serviço exclusiva para serviços que se destinam a apoiar a CONTRATANTE na implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas, que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, de forma projetizada, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos. Tendo em vista que a maioria dos projetos deverão ser tratados pelos recursos já previstos nos demais itens, estes serviços deverão ser demandados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, apenas em casos excepcionais, quando o esforço de um determinado projeto, comprovadamente, extrapolar a capacidade operacional da CONTRATADA, seja pelo curto espaço de tempo para a entrega, seja pela necessidade de competências especializadas não prevista nos outros serviços. O detalhamento das especificidades da HSP e sua memória de cálculo constam no ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas.

27.1.3. Para os itens de atividades projetizadas mediante o consumo de HSP, a CONTRATANTE não possui obrigação de consumo mínimo, podendo não executar nenhum projeto e não consumir nenhuma HSP durante a vigência do contrato. Cada atividade projetizada a ser demandada será precedida de abertura de Ordem de Serviço exclusiva para cada projeto, seguindo-se as regras estabelecidas no Anexo I-A, ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas.

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

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

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

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

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

27.1.6. Após a entrega dos relatórios acima indicados, a CONTRATANTE entregará, em até 5 (cinco) dias úteis o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, conforme ANEXO VII-A – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO deste Termo de Referência.

27.1.7. A CONTRANTE entregará à CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias úteis após o termo de recebimento provisório, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, conforme ANEXO VIII-A – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, que autoriza a emissão da Nota Fiscal de prestação de serviço da CONTRATADA, conforme recomendado no item 7.3.3. do Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk do Ministério do Planejamento, de novembro/2018.

27.2. Da Fiscalização

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

27.2.1.1. Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais, preferencialmente da Área Requisitante da solução, designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização da execução contratual, indicado por autoridade competente.

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

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

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

27.2.2. A fiscalização do contrato será feita conforme especificado na INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 1, DE 4 DE ABRIL DE 2019 e no Regulamento Interno de Licitações e Contratos (RILC) da Valec.

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

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

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

27.2.6. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação a qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com o previsto neste Termo de Referência.

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

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

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

28. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

28.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes nas Cláusulas Décima Oitava e Décima Nona da Minuta Padrão de Contrato nº 09 e, adicionalmente, o exposto nos itens seguintes.

28.2. Além das multas e advertências previstas nos Níveis Mínimos de Serviço constantes no Anexo I-A, estão previstas as seguintes sanções:

28.2.1. Multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato em caso de manipulação, fraude ou descaracterização de resultados de indicadores e metas nos relatórios mensais apresentados pela CONTRATADA à Valec.

28.2.2. Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total do contrato pela inexecução parcial do contrato.

28.2.3. Multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total do contrato pela inexecução total do contrato.

28.3. Caracterizam inexecução parcial do contrato os seguintes casos:

28.3.1. O atingimento do valor máximo de 30% (trinta por cento) de glosas, conforme detalhado nos Níveis Mínimos de Serviço.

28.3.2. A incidência de 3 (três) multas em um período de 12 meses.

28.4. Caracterizam inexecução total do contrato os seguintes casos:

28.4.1. O abandono, a não conclusão ou a não entrega de serviços/produtos solicitados pela CONTRATANTE.

28.4.2. O atraso injustificado acima de 30 (trinta) dias na execução de qualquer serviço descrito nesse Termo de Referência.

28.4.3. A recusa e a não transferência de conhecimento.

28.5. Os casos para a aplicação das multas acima também são considerados motivos de rescisão contratual adicionais aos previstos na Minuta de Contrato Padrão nº 09.

28.6. As sanções administrativas serão executadas conforme Cláusula Décima Nona da Minuta de Contrato Padrão nº 09.

29. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO E RESULTADO

29.1. A execução dos serviços será precedida de abertura de Ordem de Serviço, conforme item 2.7 deste Termo de Referência. No caso dos serviços cuja remuneração se dá por valor mensal, serão apurados mensalmente os Níveis Mínimos de Serviço conforme detalhados no ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2 desse Termo de Referência.

29.2. Para os serviços projetizados, mensurados em HSP, a apuração dos Níveis Mínimos de Serviço será realizada no encerramento do prazo acordado para sua execução, ou quanto o serviço/produto for concluído/entregue.

29.3. Os Níveis Mínimos de Serviço indicarão a incidência de glosas e multas.

30. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

30.1. Aplicam-se à presente contratação as disposições constantes dos demais dispositivos da Minuta Padrão de Contrato nº 09, independentemente de sua transcrição no presente Termo de Referência.

Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo
Daniel de Sousa Tschiedel	João Yutaka Shirata	Raphael de Sousa Brandão
Autoridade Competente		
Superintendente Administrativo		
Rogério Aparecido Silva		

ANEXO I-A - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DA CONTRATAÇÃO - ETPC

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Art. 11 da IN SGD/ME nº 1/2019.

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominada Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, e de serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível, visando atender as necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, conforme termos e condições deste Termo de Referência, seus anexos e encartes, para o período de 36 (trinta e seis) meses.

2. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

2.1. Identificação das necessidades de negócio

2.1.1.A Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. apresenta como necessidade o atendimento ao usuário de tecnologia da informação e comunicações, por meio da prestação de serviço de suporte técnico remoto e presencial envolvendo o esclarecimento de dúvidas, instalação de softwares, manutenção e reparação de equipamentos, programas e redes de dados, e suporte técnico de apoio à operação e sustentação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) obtendo monitoração, transferência de conhecimento, administração, manutenção, execução de demandas de infraestrutura e disponibilidade dos serviços de TIC, bem como a sustentação de seu parque computacional.

2.2. Identificação das necessidades de tecnológicas

2.1.2.A Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. tem como necessidade tecnológica, equipe com formação técnica e experiência profissional adequada para a prestação do serviço objeto deste estudo, que tenha capacidade do cumprimento mínimo dos níveis de serviços previamente acordados, devendo ofertar a qualidade necessária ao andamento dos serviços de TIC da Valec.

2.3. Demais requisitos

2.3.1. Requisitos de negócio

2.3.1.1.A CONTRATADA deverá prover serviços de suporte técnico conforme detalhamento das modalidades de atendimento nos ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2 deste ETPC.

2.3.1.2. Todos os serviços deverão ser prestados de acordo com as boas práticas de mercado e baseados na biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL®V3 ou Superior, do framework de governança COBIT® 5 ou superior⁴ e do padrão ISO/IEC 20.000.

2.3.2. Requisitos de capacitação

2.3.2.1. Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter seus colaboradores capacitados em relação às tecnologias usadas pela CONTRATANTE.

⁴ Control Objectives for Information and related Technology – Framework focado em governança em TI.

2.3.3. Requisitos legais

2.3.3.1. A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em contrato, bem como os requisitos técnicos descritos no termo de referência e seus respectivos anexos.

2.3.3.2. Durante a vigência contratual a CONTRATADA deverá manter as condições dos critérios técnicos de habilitação.

2.3.4. Requisitos de garantia e manutenção

2.3.4.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do contrato.

2.3.5. Requisitos temporais

2.3.5.1. A CONTRATADA deverá cumprir todos os prazos previstos para atendimento aos serviços, respeitando os prazos máximos estabelecidos, zelando pelo cumprimento dos níveis mínimos de serviços exigidos.

2.3.6. Requisitos de segurança da informação

2.3.6.1. Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes de governo relacionadas à segurança da informação e comunicações, bem como a todos os normativos internos da CONTRATANTE por todos que terão acesso aos sistemas corporativos.

2.3.6.2. A CONTRATADA deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente nos sítios da CONTRATANTE, a também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

2.3.6.3. 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 da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

2.3.6.4. A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de sete dias, as ocorrências planejadas de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte, ou de imediato quando em situações excepcionais devidamente justificadas, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE.

2.3.6.5. Todas as informações às 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.

2.3.6.6. 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.

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

2.3.6.8. Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente que o ambiente computacional da Valec não poderá ser utilizado para fins particulares, sendo que quaisquer ações realizadas em sua rede, poderão ser auditadas.

2.3.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

2.3.7.1. A CONTRATADA deverá atender, no que couber, os critérios de sustentabilidade ambiental previstos na IN01/2010 SLTI/MPOG e do Decreto 7.746/2012.

2.3.7.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir os desperdícios de insumos e material consumido, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRANTE.

2.3.7.3. 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 pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pela Valec.

2.3.7.4. A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saudá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

2.3.8. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

2.3.8.1. A equipe da CONTRATADA deverá estar habilitada tecnicamente a prestar suporte técnico para as plataformas de hardware e software da CONTRANTE, descritas no **ENCARTE II**, inclusive em relação à evolução tecnológica do ambiente computacional da CONTRANTE.

2.3.9. Requisitos de Projeto e de Implementação

2.3.9.1. A CONTRATADA deverá apresentar sempre que solicitado pela CONTRATANTE, projeto para implementação de novas soluções de TI, incluindo cronograma de implementação e ações a serem desenvolvidas em cada etapa do projeto.

2.3.9.2. A CONTRATADA deverá documentar, junto à base de conhecimento da CONTRATANTE, todas as soluções de TI implementadas durante a vigência contratual.

2.3.10. Requisitos de Implantação

2.3.10.1. As novas soluções de TI deverão passar por testes em laboratório ou ambiente de homologação, antes da disponibilização em ambiente de produção.

2.3.10.2. Quando a implantação de uma nova solução de TI colocar em risco a disponibilidade dos serviços de TI existentes, a CONTRATADA deverá planejar em conjunto com a CONTRATANTE o horário mais adequado para a implantação da solução, de forma a minimizar o período de indisponibilidade dos serviços.

2.3.11. Requisitos de Formação e Experiência Profissional

2.3.11.1. A equipe da CONTRATADA deverá atender aos requisitos de formação, experiência profissional e demais requisitos definidos nos **ENCARTES IV e V** deste ETPC.

2.3.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho

2.3.12.1. A metodologia de trabalho deverá seguir os procedimentos descritos no Diagrama de Atendimento – **ENCARTE IX**.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA

3.1. Os colaboradores da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. utilizam rotineiramente equipamentos e recursos de TIC para execução de suas atividades. O atendimento e o suporte técnico tempestivo a esses usuários, bem como a construção e manutenção de processos da infraestrutura, com soluções de TIC, são atividades essenciais para a continuidade e correto funcionamento dos serviços prestados pela Valec à

sociedade. Portanto, para que haja um atendimento de qualidade, é necessária uma atividade constante de gestão e sistemas informatizados que garantam a sua disponibilidade permanente, além do constante e tempestivo suporte ao usuário.

3.2. O principal objetivo dessa contratação é garantir a continuidade dos serviços prestados atualmente no escopo do contrato 25/2014 e o suporte e sustentação de serviços de TIC que se mostrem necessárias no decorrer da nova contratação, e que sejam essenciais para que os funcionários da Valec cumpram suas atividades-fim. O atual contrato está em vigência excepcional até 07 de janeiro de 2020, não havendo, portanto, possibilidade de renovação.

3.3. Ressalta-se, ainda, que o serviço a ser contratado não é atividade finalística da Valec, portanto, a execução indireta é recomendada pelo Decreto-Lei 200/67, Art. 10 §7. Por sua vez, o serviço apoia a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional da Valec, devendo ser caracterizado como um serviço continuado.

3.4. A ETPC - Tabela 1 - Demanda, abaixo, especifica a demanda necessária para a pretensa contratação:

ETPC - Tabela 1 - Demanda

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Qtde.
1	1	Serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1° e 2° níveis baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com especificações e condições constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
2	2	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	3	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	4	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Sustentação de Banco de Dados com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	5	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	6	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Sustentação de Redes com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	7	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	8	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3° nível - Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36

9	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
10	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Segurança da Informação com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
11	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Portais Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
12	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de apoio à Governança de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
13	Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível , mensurados em horas de serviços projetizáveis.	HSP	6000

4. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

4.1. Fontes do levantamento técnico e estudo

4.1.1. A presente análise de soluções baseou-se no levantamento técnico e estudo efetuado pela equipe de planejamento da contratação em que se utilizou como fonte:

- Licitações e contratações similares na Administração Pública obtidas por pesquisa no site de Compras Governamentais (<https://www.comprasgovernamentais.gov.br/index.php/consultas>), ocorridas nos últimos 3(três) anos, especificamente, os editais dos órgãos descritos na ETPC - Tabela 2 - Licitações abaixo:

ETPC - Tabela 2 - Licitações

Órgão	Data Homologação	Pregão/UASG	Mensuração Principal
SSPGDF	25/07/2019	142018/450107	UST
DPF/MJ	20/05/2019	52019/200109	Preço Fixo
EMBRATUR	24/04/2019	232018/185001	UST
FUB	18/04/2019	2022019/154040	UST
INC/DPF/MJ	18/03/2019	22019/200406	Preço Fixo
MRE	11/01/2019	82018/240010	Preço Fixo
CNPQ	21/12/2018	242018/364102	Preço Fixo
MTE	11/12/2018	162018/380918	Preço Fixo
TRT	21/11/2018	662018/80016	Preço Fixo
TST	19/11/2018	892018/80001	Postos de Trabalho
Valec	26/09/2018	92018/150002	Preço Fixo
BANCO CENTRAL	24/09/2018	672018/179087	UBC
CGU	30/08/2018	722018/370003	Preço Fixo
FNDE	30/08/2018	132018/153173	Preço Fixo
ANEEL	21/08/2018	222018/323028	Chamados
CAPES	27/06/2018	32018/154003	Preço Fixo
Min. Da Integração	07/06/2018	42018/530001	UST
MTE	23/02/2018	212017/380918	Preço Fixo
CGU	25/09/2017	102017/370003	PSF/HSM
FUNAI	03/01/2017	122016/194035	Preço Fixo

- Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk (Novembro/2018 – acesso em 20/09/2019 - <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/documentos/guia-de-service-desk.pdf/view>)

• Instrução Normativa 01, de 4 de abril de 2019, da Secretaria de Governo Digital, Ministério da Economia – SGD/ME (Acesso em 20/09/2019 - <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/INSTRUCAO%20NORMATIVA%20No%201-%20DE%204%20DE%20ABRIL%20DE%202019.pdf/view>)

• Artefatos da IN01/2019–SGD/ME (Acesso em 20/09/2019 - <https://www.governodigital.gov.br/transformacao/compras/modelo-de-contratacao-in-sgd-me-no-1-de-2019>)

• Visitas e benchmarking realizados nos órgãos e datas descritas na ETPC - Tabela 3 - Órgãos visitados abaixo:

ETPC - Tabela 3 - Órgãos visitados

Órgão	Data	Mensuração utilizada pelo órgão	Contatos do órgão visitado presente
MEC	13/08/2019	Preço Fixo / Híbrido - UST	Ulysses Da Rocha Rezende
EMBRATUR	15/08/2019	UST (com a variável sendo n.º de chamados e tempo de execução)	Marcus Thiago de Oliveira Figueiredo
ANEEL	16/08/2019	Chamados / PIC (Pontos por Item de Configuração)	Fábio Cruz e Victor Hugo da Silva Rosa
MINISTÉRIO DA ECONOMIA (antigo MTE)	19/08/2019	Preço Fixo / Híbrido - UAT	Américo Nogueira e Bruno Carvalho

4.2. Identificação das Soluções

4.2.1. Durante o levantamento e o estudo descrito neste ETPC, observou-se principalmente as seguintes soluções:

ETPC - Tabela 4 - Soluções na Administração Pública

Identificação da Solução	Modelo de Contratação	Descrição	Órgãos
Solução 1	Postos de Trabalho	Remuneração por postos de trabalho (ou postos de serviço), configurado como alocação de mão de obra.	TST – PE 89/2018 – UASG 80001
Solução 2	Entregáveis (UST, Chamados, Usuários, HST, HSM, PIC ou similares)	Remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares.	CHAMADOS: ANEEL – PE 22/2018 – UASG 323028 UST: SSPGDF – PE 14/2018 – UASG 450107 EMBRATUR – PE 23/2018 – UASG 185001 FUB – PE 202/2019 – UASG 154040 MI – PE 4/2018 – UASG 530001 PSF/HSM: CGU – PE 10/2017 – UASG 370003 UBC BC – PE 67/2018 – UASG 179087
Solução 3	Preço Fixo com Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Remuneração fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento proporcional.	DPF/MJ – PE 5/2019 – UASG 200109 INC/DPF/MJ – PE 2/2019 – UASG 200406 MRE – PE 8/2018 – UASG 240010 MTE – PE 12/2018 – UASG 380918 TRT – PE 66/2018 – UASG 80016 CGU – PE 10/2017 – UASG 370003 FNDE – PE 13/2018 – UASG 153173
Solução 4	Métricas Combinadas (Preço Fixo com NMS + Entregáveis)	Remuneração mista, parte fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento proporcional e parte por entregáveis.	CNPQ – PE 24/2018 – UASG 364102 Valec – PE 9/2018 – UASG 150002 CAPES – PE 3/2018 – UASG 154003 MTE – PE 21/2017 – UASG 380918 FUNAI – PE 12/2016 – UASG 194035

4.2.2. Dentre as soluções identificadas, foi preenchido o quadro a seguir para verificação de quais soluções se encaixam nos seguintes requisitos exigidos pelo SISF.

ETPC - Tabela 5 - Requisitos SISP

Requisito	Identificação da Solução	Sim	Não	N/A
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	Solução 1, 2, 3, 4	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	Solução 1, 2, 3, 4			x
A Solução é um software livre ou software público?	Solução 1, 2, 3, 4			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING e e-MAG?	Solução 1, 2, 3, 4			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	Solução 1, 2, 3, 4			x
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do – e-ARQ Brasil?	Solução 1, 2, 3, 4			x

4.3. Análise comparativa de soluções

4.3.1. Solução 1 – Postos de Serviço

4.3.1.1. Modelo de contratação em que o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, definindo os quantitativos de profissionais necessários na execução dos serviços, solicitando novos postos, de acordo com a necessidade, e remunerando de acordo com o quantitativo de postos.

4.3.1.2. Esta forma de contratação foi analisada pelo TCU em seu Acórdão TCU nº 786/2006 – Plenário (Item 9.4.3), onde foi concluído que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores impedindo a remuneração da CONTRATADA pelo que foi efetivamente executado.

4.3.1.3. Este entendimento foi reforçado pelas orientações contidas na Nota Técnica nº 01/2008 (Item 4.1, inciso I) da Secretaria de Fiscalização da Tecnologia da Informação do TCU (SEFTI), Acórdão TCU nº 265/2010 (Item 9.1.6) Plenário, e conforme a IN 01/2019 – SGD/ME (Art. 5º, inciso IX) é vedado contratar por postos de trabalho alocados, salvo os casos justificados mediante a comprovação obrigatória de resultados compatíveis com o posto previamente definido.

ETPC - Tabela 6 - Comparativo Postos de Serviço

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> A CONTRATANTE define o quantitativo de profissionais necessários conforme sua necessidade; Gestão centralizada pelo cliente; Fiscalização técnica simplificada; Pagamento simplificado. 	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de pregão obriga salários menores; Gestão de pessoas eleva o esforço administrativo da CONTRATANTE; Nível de esforço na fiscalização administrativa é elevado; Possibilidade maior de baixa produtividade e eficiência devido ao nível de serviço estar atrelado à profissional específico; Risco de pagamento por postos para execução de atividades estranhas ao objeto contratado; Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto menor o nível de produtividade, maior será a quantidade de profissionais necessários e consequentemente maior será a remuneração da empresa.

Fonte: Adaptado do Guia de Boas Práticas em Contratações de Service Desk

4.3.2. Solução 2 – Entregáveis (UST, Chamados, PIC, HSM ou Similares)

4.3.2.1. Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com a necessidades, para cumprimento das demandas solicitados pela CONTRATANTE.

4.3.2.2. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USTs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas.

4.3.2.3. É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, variando quanto a matriz de complexidade, tempo necessário para a execução de cada serviço ou tarefa, número de usuários do órgão ou número de chamados abertos.

4.3.2.4. Este modelo proporciona economicidade e maior qualidade de serviço, quando se trata de transição do modelo de postos de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a) Catálogo de serviços bem definido.
- b) Boa noção do tempo apropriado para execução das tarefas.
- c) Quantificação prévia e confiável do volume de serviços.
- d) Critérios objetivos de complexidade de cada tarefa.
- e) Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

4.3.2.5. Estes aspectos dificultam uma memória de cálculo adequada, sendo que na administração pública não existe um padrão na fórmula para o cálculo da UST, além deste modelo de contratação não gerar resultados ou produtos aferíveis pela CONTRATANTE para os serviços rotineiros.

4.3.2.6. Neste modelo a CONTRATADA recebe mais quanto maior for a quantidade de incidentes e problemas resolvidos não tendo que se preocupar necessariamente com a melhoria na prestação dos serviços.

4.3.2.7. Ocorre o mesmo tipo de conflito nas contratações em que o fator principal para o pagamento seja a quantidade de chamados abertos, em que há um conflito de interesse quanto à relação de chamados abertos e um maior lucro por parte da CONTRATADA.

ETPC - Tabela 7 - Comparativo entregáveis

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none">• Maior qualidade e eficiência dos serviços prestados do que postos de serviços.• Pagamento proporcional aos serviços entregues ou consumidos ou no caso de chamado por cada atendimento realizado.• Proporciona maior controle da execução das atividades e serviços prestados do que postos de serviços.• Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA simplificando a fiscalização administrativa.• Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado.• Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.• Evolução em relação ao modelo por postos de serviço, aderente às orientações do TCU, possibilitando a contratação sob demanda.	<ul style="list-style-type: none">• Exigido nível de maturidade elevado por parte da CONTRATANTE.• Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado.• Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento.• Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado.• O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples, com fórmulas variando de órgão para órgão.• Alto risco de aumento do custo, considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, ocasionando conflito de interesses quanto à qualidade do serviço prestado.• Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão e a quantidade de UST ou chamados previstos, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.• Dificuldade na geração de resultados ou produtos que sejam efetivamente aferíveis pela Administração Pública.

4.3.3. Solução 3 – Preço fixo com Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

4.3.3.1. Modelo de contratação em que a CONTRATADA fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos.

4.3.3.2. É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS.

4.3.3.3. Como propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços, gera um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC pelo usuário, conferindo, assim, agilidade e prestação aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

4.3.3.4. Este modelo proporciona maior qualidade de serviço do que as soluções anteriores visto que a principal característica é o foco na qualidade global dos serviços prestados. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a) Levantamento do quantitativo médio de atendimentos.
- b) Levantamento do parque computacional.
- c) Definição dos Níveis Mínimos de Serviço.
- d) Definição dos critérios de qualidade.

ETPC - Tabela 8 - Comparativo Preço Fixo com NMS

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados. • Pagamento proporcional aos Níveis de Serviço atingidos. • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA. • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado. • Promove a melhoria dos níveis de serviço. • Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais. • Facilidade no planejamento de orçamentação por parte da CONTRATANTE. • Facilidade na gestão e fiscalização do contrato. • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros. • A CONTRATADA tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura e paradigma em relação à realidade da Valec. • Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas. • Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa CONTRATADA. • Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco à necessidade de reequilíbrio da relação contratual por meio de aditivo, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.

4.3.4. Solução 4 – Métricas Combinadas (Preço fixo com NMS e Entregáveis)

4.3.4.1. Modelo híbrido de contratação, em que o prestador de serviços adequa seu quadro de profissionais para o cumprimento das demandas ordinárias, baseadas em preço fixo com Níveis Mínimos de Serviços e para a execução de demandas extraordinárias que são projetizáveis por meio de UST, HST ou similares.

4.3.4.2. O Modelo prevê a mensuração do pagamento por entregáveis (UST, HST ou similares) para viabilizar projetos ou demandas que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executados ordinariamente pela CONTRATADA. Também é vinculado ao cumprimento dos NMS definidos com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas.

4.3.4.3. Este modelo proporciona uma maior flexibilidade quanto ao preço fixo, prevendo demandas projetizáveis desde que englobada no escopo da contratação de cada serviço. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a) Catálogo de serviços bem definido.
- b) Quantificação prévia do volume de serviços.
- c) Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.
- d) Levantamento do quantitativo médio de atendimentos.
- e) Levantamento do parque computacional.
- f) Definição dos Níveis Mínimos de Serviço.

g) Definição dos critérios de qualidade.

ETPC - Tabela 9 - Comparativo Métricas Combinadas

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Ônus da gestão de pessoas continua sendo da CONTRATADA. • Facilidade no planejamento de orçamentação por parte da CONTRATANTE. • Facilidade na gestão e fiscalização do contrato quanto ao preço fixo e diminuição da dificuldade na gestão e fiscalização do contrato em relação à projetizáveis, já que os parâmetros são previamente definidos. • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade, tempo de execução em relação as demandas projetizáveis e controle das demandas de serviços executados por terceiros. • Apresenta flexibilidade orçamentária, reduzindo o risco ao desequilíbrio da relação contratual, uma vez que se prevê o pagamento adicional para situações de acréscimo abrupto no volume de serviços, compreendendo a realização de atividades projetizáveis extraordinárias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura e paradigma. • Exigido nível de maturidade elevado do CONTRATANTE, devido ao nível de esforço na parametrização das demandas projetizáveis. • Risco de conflito de interesse quanto a distinção de atividades contempladas na fatura fixa e as demandadas com pagamento extraordinário. • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado. • Quanto maior for o número de projetos requisitados à CONTRATADA, maior será o custo para a Valec, mesmo sendo limitado o quantitativo para demanda projetizável.

5. REGISTROS DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

5.1. No art. 10, § 7º, do Decreto-Lei 200/1967, é previsto a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, para que possa se concentrar em tarefas de gestão e planejamento. Assim, durante o levantamento de possíveis soluções, não foi considerada a possibilidade de contratação de servidores públicos como solução para a prestação de serviços continuados de operação, monitoramento, manutenção, administração e sustentação da infraestrutura de TIC, visto não ser indicado tal tipo de contratação.

5.2. A **solução 1** (pagamento por **postos de trabalho**) além das orientações do TCU quanto a sua não utilização, conforme descritas na análise da solução, não é justificável conforme a IN 01/2019 – SGD/ME (Art. 5º, inciso IX), devido a Valec ser uma empresa que tem um quadro de funcionários reduzidos e não suficientes para a gestão de postos terceirizados para este tipo de atividade, considerando todos os pormenores para a gestão técnica e administrativa deste tipo de contratação.

5.3. A **solução 2** (entregáveis com pagamento por **chamados**) quanto a métrica de número de chamados é considerada inviável para a presente contratação visto não ser adequada para atividades de sustentação de ambientes em razão da variedade de complexidades e do grau de imprevisibilidade que as tarefas dessa camada podem apresentar e devido ser pouco utilizada na Administração Pública, conforme fontes de estudo e pesquisa (item 4.1) deste ETPC, dificultando uma análise mais profunda e a identificação de casos de sucesso na Administração Pública.

5.4. A **solução 2** (entregáveis com pagamento por **outras métricas – Ex: PIC e UBC**) quanto as métricas encontradas em alguns editais da Administração Pública, conforme item 4.1 na pesquisa no site compras governamentais e visitas técnicas efetuadas em outros órgãos, foram consideradas inviáveis por terem sido desenvolvidas para atender as necessidades específicas de seus órgãos e por não haver base comparativa em outros órgãos que justifique a sua utilização.

6. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

6.1. Cálculo dos Custos Totais de Propriedade

6.1.1. Solução 2 – (entregáveis com pagamento em UST)

6.1.1.1. Para a referência no cálculo de USTs necessárias para o período de 12 meses de contratação, foi considerado o histórico do atual contrato, que corresponde ao quantitativo de USTs utilizados nos 6

primeiros meses de 2019, bem como o histórico de serviços projetizáveis acionados, conforme ETPC - Tabela 10 - Histórico de utilização de UST do contrato vigente.

ETPC - Tabela 10 - Histórico de utilização de UST do contrato vigente

Tipo de Serviço	UST(A)	Valor vigente por UST do contrato 25/2014 (B)	Valor (C) = (A) x (B)	Valor Total (D) = (i) + (ii)
Serviços de 1º, 2º e 3º níveis	99.638,01	R\$ 41,92	R\$ 4.176.825,37 (i)	R\$ 4.388.102,17
Serviços projetizáveis	5.040,00	R\$ 41,92	R\$ 211.276,80 (ii)	

Observação: Foi considerado o período de 6 meses (janeiro a junho de 2019).

6.1.1.2. Estimando-se que para a execução do contrato por 12 meses o quantitativo total de UST necessárias para serviços rotineiros e sistêmicos sejam 200.000,00 UST e o quantitativo estimado para serviços projetizáveis sejam de 10.000,00 UST, baseado no histórico da tabela 10, o TCO para a solução 2 com pagamento em UST, conforme ETPC - Tabela 11 - TCO - UST, será:

ETPC - Tabela 11 - TCO - UST

Tipo de Serviço	UST(A)	Valor vigente por UST do contrato 25/2014 (B)	Valor global ¹ (C) = (A) x (B)	Valor Total ¹ (D)	Valor mensal estimado (D) / 36
Serviços de 1º, 2º e 3º níveis	600.000,00	R\$ 41,92	R\$ 25.152.000,00	R\$ 26.409.600,00	R\$ 733.600,00
Serviços projetizáveis	30.000,00	R\$ 41,92	R\$ 1.257.600,00		

¹ estimativa para o período de 36 meses.

6.1.1.3. O valor global estimado para o período de 36 meses, utilizando a solução 2 é de **R\$ 26.409.600,00** (Vinte e seis milhões, quatrocentos e nove mil e seiscentos reais).

6.1.2. Solução 3 – (Preço fixo com NMS)

6.1.2.1. Para a referência de custo para a contratação em preço fixo, foi utilizado o mapa comparativo para preço referencial da contratação, que constam nos autos do processo, obtidos por pesquisa com fornecedores e pesquisa efetuada em pregões homologados nos últimos 180 dias pelo site do Compras Governamentais.

ETPC - Tabela 12 - TCO - Preço Fixo com NMS

Grupo	Itens ¹	Unidade	Qtde.	Valor mensal estimado	Valor global estimado
Grupo 1	Item 1	Mês	36	R\$ 82.322,39	R\$ 2.963.605,92
Grupo 2	Item 2	Mês	36	R\$ 35.151,35	R\$ 1.265.448,65
	Item 3	Mês	36	R\$ 33.760,26	R\$ 1.215.369,36
	Item 4	Mês	36	R\$ 35.691,48	R\$ 1.284.893,10
	Item 5	Mês	36	R\$ 33.103,43	R\$ 1.191.723,62
	Item 6	Mês	36	R\$ 31.773,00	R\$ 1.143.828,15
	Item 7	Mês	36	R\$ 28.788,27	R\$ 1.036.377,72
	Item 8	Mês	36	R\$ 28.706,03	R\$ 1.033.417,17
	Item 9	Mês	36	R\$ 36.669,92	R\$ 1.320.117,21
	Item 10	Mês	36	R\$ 29.441,40	R\$ 1.059.890,40
	Item 11	Mês	36	R\$ 27.050,26	R\$ 973.809,48
	Item 12	Mês	36	R\$ 25.943,65	R\$ 933.971,49
Total				R\$ 428.401,44	R\$ 15.422.452,27

Itens¹ - Conforme ETPC - Tabela 1 - Demanda, deste ETPC

6.1.2.2. O valor global estimado para o período de 36 meses, utilizando a solução 3 é de **R\$ 15.422.452,27** (Quinze milhões, quatrocentos e vinte e dois mil, quatrocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos)

6.1.3. Solução 4 – (Métricas Combinadas – Preço Fixo com NMS e Entregáveis)

6.1.3.1. Quanto ao item 13 do grupo 2, devido a serem demandas projetizáveis, nas quais é possível associar o esforço empreendido às entregas e produtos específicos, definidos previamente, optou-se na utilização de HST, que é uma medida baseada em entregáveis, considerando a Hora de Serviço Técnico.

6.1.3.2. Na referência de custo para a contratação em preço fixo, foi utilizado o mapa comparativo para preço referencial da contratação, que constam nos autos do processo, obtidos por pesquisa com fornecedores e pesquisa efetuada em pregões homologados nos últimos 180 dias pelo site do Compras Governamentais e para o cálculo do quantitativo de HST, foi utilizado a memória de cálculo constante no ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas e histórico constante no ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas.

6.1.3.3. Devido as Horas de Serviços Técnicos (HST) serem demandas apenas para serviços projetizáveis de forma extraordinária e à critério da CONTRATANTE, optou-se por definir o HST em HSP, sendo que corresponde à Horas de Serviços Projetizáveis.

ETPC - Tabela 13 - TCO - Preço Fixo com NMS e HSP

Grupo	Itens ¹	Unidade	Qtde.	Valor mensal estimado	Valor global estimado
Grupo 1	Item 1	Mês	36	R\$ 82.322,39	R\$ 2.963.605,92
Grupo 2	Item 2	Mês	36	R\$ 35.151,35	R\$ 1.265.448,65
	Item 3	Mês	36	R\$ 33.760,26	R\$ 1.215.369,36
	Item 4	Mês	36	R\$ 35.691,48	R\$ 1.284.893,10
	Item 5	Mês	36	R\$ 33.103,43	R\$ 1.191.723,62
	Item 6	Mês	36	R\$ 31.773,00	R\$ 1.143.828,15
	Item 7	Mês	36	R\$ 28.788,27	R\$ 1.036.377,72
	Item 8	Mês	36	R\$ 28.706,03	R\$ 1.033.417,17
	Item 9	Mês	36	R\$ 36.669,92	R\$ 1.320.117,21
	Item 10	Mês	36	R\$ 29.441,40	R\$ 1.059.890,40
	Item 11	Mês	36	R\$ 27.050,26	R\$ 973.809,48
	Item 12	Mês	36	R\$ 25.943,65	R\$ 933.971,49
	Item 13	HST ²		6000	R\$ 114,90
Total					R\$ 16.111.852,27

Itens¹ - Conforme ETPC - Tabela 1 - Demanda

HST² - Memória de Cálculo no ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas

6.1.3.4. O valor global estimado para o período de 36 meses, utilizando a solução 4 é de **R\$ 16.111.852,27 (Dezesseis milhões, cento e onze mil, oitocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos)**

6.2. Mapa Comparativo dos Cálculos Totais de Propriedade (TCO)

6.2.1. Para o cálculo da estimativa do TCO ao longo dos anos foi considerado o reajuste do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, conforme orientação da IN 01/2019, Art. 24 – SGD/ME, utilizando-se o percentual acumulado dos últimos 12 meses, atualmente vigente, sendo a última publicação referente a maio/2019, com percentual de 4,76%, conforme acesso em 03/10/2019 ao site <http://www.ipea.gov.br/cartadeconjuntura/index.php/2019/07/19/indice-de-custo-da-tecnologia-da-informacao-icti-maio-de-2019/>

ETPC - Tabela 14 - Mapa Comparativo entre Soluções

Descrição da solução	Estimativa de TCO ao longo dos anos com aplicação do ICTI					Total
	2020	2021 (x 4,76%)	2022 (x 4,76%)	2023 (x 4,76%)	2024 (x 4,76%)	
Solução 2 - UST	R\$ 8.803.200,00	R\$ 9.222.232,32	R\$ 9.661.210,58	R\$ 10.121.084,21	R\$ 10.602.847,81	R\$ 48.410.574,92
Solução 3 – NMS	R\$ 5.140.817,42	R\$ 5.385.520,33	R\$ 5.641.871,10	R\$ 5.910.424,16	R\$ 6.191.760,35	R\$ 28.270.393,27
Solução 4 – NMS e HSP	R\$ 5.370.617,42	R\$ 5.626.258,81	R\$ 5.894.068,73	R\$ 6.174.626,40	R\$ 6.468.538,62	R\$ 29.534.109,99

7. SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

7.1. A solução atualmente empregada na Valec é decorrente de adesão à ata de registros de preços do INPE S.J dos Campos - MCT (PE 90/2013 – UASG - 240106) que foi necessária, à época, devido ao baixo grau de maturidade técnica da Valec para realizar este tipo de contratação como órgão gerenciador e pouca experiência

neste tipo de prestação de serviço, pois o contrato oriundo desta ata foi o primeiro contrato da Valec com o objeto pretendido nesta contratação.

7.2.No modelo da solução 2 (entregáveis com pagamento em UST), que é similar ao modelo atualmente utilizado na Valec (pagamento em UMS), é exigida uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, se faz necessário, principalmente, uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, demandando a análise e verificação do atendimento, da qualidade, do prazo de execução e do custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo além da observação da quantidade de vezes em que elas ocorreram, ocasionando assim grande dificuldade no seu acompanhamento. Observa-se ainda que a totalidade dos serviços objeto deste ETPC não geram resultados ou produtos aferíveis. Além destes fatores, este tipo de solução se mostra cada vez menos praticada na Administração Pública, sendo inclusive analisada no acórdão do TCU, nº 916/2015 – Plenário (item 9.6.1.8), quanto a não utilização deste tipo de métrica:

“9.1.6.8. que a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Projetizado (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público CONTRATANTE e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269 (seção 6 do relatório)”

7.3.Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pura e simplesmente por entregáveis com pagamento em UST não demonstrou ser uma escolha viável para a realidade da Valec.

7.4.A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, solução 3 – Preço fixo com NMS, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, desde que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional da CONTRATANTE, assim como o histórico de consumo anterior e os serviços que deverão ser sustentados.

7.5.Este modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato, porém não possibilita à CONTRATANTE a execução de demandas extraordinárias sem que se possa interferir no equilíbrio econômico-financeiro da contratação de forma temporária.

7.6.A solução 4 (Métricas combinadas), propõe um misto entre as soluções 2 – Entregáveis e 3 – Preço fixo com NMS, com a proposta de contratação por preço fixo com níveis mínimos de serviços para serviços ordinários, como serviços rotineiros, sistêmicos, preventivos e corretivos, e por entregáveis para demandas projetizáveis, na necessidade de atividades extraordinárias que possam interferir drasticamente no equilíbrio econômico-financeiro da contratação.

7.7.Por fim, após observado todo o estudo realizado, ao se analisar as vantagens e desvantagens dos modelos de contratação e buscando realizar o melhor atendimento ao usuário por meio de uma central de serviços e de sustentação à infraestrutura, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, e na tentativa de diminuir o impacto das desvantagens da solução 3, quanto à rigidez orçamentária, concluiu-se, que diante das 4 (quatro) possíveis soluções para a contratação do objeto deste ETPC, a que melhor atenderá às necessidades da Valec será a Solução 4 – Métricas Combinadas, que se baseia em remuneração fixa para os serviços rotineiros ou sistêmicos aplicando-se descontos na fatura pelo descumprimento do NMS, e em entregáveis para viabilizar projetos que acarretariam, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executados ordinariamente pela CONTRATADA, compreendendo a realização de atividades extraordinárias, evitando-se assim a ocorrência de aditativas durante a execução do contrato, optando-se na utilização do entregável em forma de HSP devido ser possível associar o esforço empreendido do projeto à entregas e produtos específicos, definidos previamente.

7.8.Justificativa para o Não Parcelamento do Objeto Grupo 1 (Entre nível 1 e 2):

7.8.1.O objetivo do suporte de 1º nível é prover aos usuários de TI um ponto único de contato, imprescindível para comunicação efetiva entre os usuários e as equipes de TI. Além disso, as equipes de

atendimento de 1º e 2º nível devem restabelecer a operação normal dos serviços de forma célere e eficaz, minimizando os impactos aos negócios causados por falhas de TI.

7.8.2. Baseado nisso e considerando que os serviços devem ser executados de modo orgânico e integrado, além de parcela dos indicadores de níveis de serviço ser relativa tanto ao 1º como ao 2º nível, o parcelamento do objeto incorreria em prejuízos no controle do contrato e distribuição de tarefas entre os empregados da CONTRATADA. Ocasionalmente, ainda, conflito de interesses em caso de empresas distintas executando os serviços de 1º e 2º nível, sendo sempre “conveniente” a uma empresa que o serviço seja executado pela outra, pois o mesmo serviço pode ser executado pelo nível 1, remotamente, ou nível 2, remotamente ou presencialmente.

8. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

8.1. Para o cálculo do quantitativo de HSP a ser utilizado nos serviços projetizáveis do Grupo 2, foi considerado o histórico praticado na atual contratação, conforme demonstrado no ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas.

ETPC - Tabela 15 - Preço Referencial

Grupo	Item	Serviço	Unid.	Qtde.	Valor estimado Unitário	Valor total estimado
1	1	Serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 82.322,39	R\$ 2.963.605,92
Total GRUPO 1:						R\$ 2.963.605,92
Grupo	Item	Serviço	Unid.	Qtde.	Valor estimado Unitário	Valor total estimado
2	2	Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 35.151,35	R\$ 1.265.448,65
	3	Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 33.760,26	R\$ 1.215.369,36
	4	Ilha de Sustentação de Banco de Dados, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 35.691,48	R\$ 1.284.893,10
	5	Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 33.103,43	R\$ 1.191.723,62
	6	Ilha de Sustentação de Redes, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 31.773,00	R\$ 1.143.828,15
	7	Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 28.788,27	R\$ 1.036.377,72
	8	Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 28.706,03	R\$ 1.033.417,17
	9	Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 36.669,92	R\$ 1.320.117,21
	10	Ilha de Sustentação de Segurança da Informação, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 29.441,40	R\$ 1.059.890,40
	11	Ilha de Sustentação de Portais Corporativos, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 27.050,26	R\$ 973.809,48
	12	Ilha de apoio à Governança de TIC, conforme Tabela 1 – Demandas deste ETPC.	Mês	36	R\$ 25.943,65	R\$ 933.971,49
	13	Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível.	HSP	6000	R\$ 114,90	R\$ 689.400,00
	Total GRUPO 2:					
Total GRUPOS 1 e 2:						R\$ 16.111.852,27

8.2. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPO 1, é de **R\$ 2.963.605,92** (Dois milhões, novecentos e sessenta e três mil, seiscentos e cinco reais e noventa e dois centavos).

8.3. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPO 2, é de **R\$ 13.148.246,35** (Treze milhões, cento e quarenta e oito mil, duzentos e quarenta e seis reais e trinta e cinco centavos).

8.4. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPOS 1 e 2, é de **R\$ 16.111.852,27** (Dezesseis milhões, cento e onze mil, oitocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos).

9. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

9.1. O modelo proposto na solução 4 – Métricas Combinadas (Preço fixo com NMS e UST) demonstrou ser viável para a realidade da Valec, principalmente, por prever a execução de serviços extraordinários, possibilitando a execução de projetos que acarretem, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executados. Por se tratar de demandas de projetos e serviços extraordinários o paradigma “lucro-incompetência” é mitigado, visto que as ordens de serviço só serão geradas com a anuência e aprovação do corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE e parametrização prévia do projeto a ser executado.

9.2. Pretende-se melhorar os serviços prestados através da promoção de algumas mudanças em relação ao contrato atual:

9.2.1. Adotando-se o modelo de pagamento híbrido, com métricas combinadas, remunerando o serviço por disponibilidade, condicionado ao alcance de metas de desempenho (Níveis Mínimos de Serviço - NMS) e utilizando-se UST somente para demandas projetizáveis.

9.2.2. Readequando-se os indicadores e NMS, de modo que se promova maior celeridade e eficácia dos atendimentos.

9.2.3. Aprimorando as exigências de qualificação mínima para execução dos serviços.

9.3. Será mantido o modelo ITIL, de boas práticas de gestão de serviços, principalmente para gestão da base de conhecimento e para o tratamento de incidentes e problemas.

9.4. São esperados os seguintes resultados:

9.4.1. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da Valec, dentro dos níveis mínimos de aceitação e prioridades acordadas, o que significa redução do tempo de resposta aos incidentes.

9.4.2. Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, deixando transparente que há efetivo gerenciamento dos incidentes, significando aumento da gestão e controle dos serviços de atendimento.

9.4.3. Reparos nos equipamentos e na infraestrutura de TIC, sem fornecimento de peças, de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação da Valec.

9.4.4. Criação de base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC da Valec.

9.4.5. Possibilidade de eventuais alterações de leiaute e/ou ampliação de estrutura de rede com maior tempestividade e economia.

9.4.6. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.

9.4.7. Aumento na qualidade dos serviços prestados pela área de TIC da Valec.

9.4.8. Aumento da satisfação dos usuários.

9.5. Esta contratação baseia-se nos seguintes princípios:

ETPC - Tabela 16

Princípios	Benefícios
Eficácia	Por meio de Acordo de Nível de Serviço (SLA) haverá um maior controle para o atendimento da prestação dos serviços conforme o prazo estabelecido e os requisitos definidos.
Eficiência	Os prazos previstos foram definidos de acordo com a experiência do corpo técnico e a necessidade da organização, sendo factíveis e realizáveis se a CONTRATADA estiver provida de recursos profissionais especializados, capacitados e experientes na execução das atribuições demandadas e para tarefas que atendam a serviços considerados críticos pela Valec.
Efetividade	Maior controle dos serviços executados, uma vez que para todas as atividades serão geradas por Ordens de Serviço e para cada serviço realizado deverá ser produzida a descrição das atividades.
Economicidade	A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada produto demandado, proporcionará à Valec resultados efetivos por custo justo, já que as especificações prévias da maioria das tarefas

	em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação, onde será selecionada a proposta mais vantajosa para a administração.
Isonomia	A definição prévia da totalidade dos serviços previstos e a expectativa mínima de execução no que concerne a resultados esperados, níveis de qualidade aceitáveis, previsão de glosas e esforço estimado para seu cumprimento, proporcionará a todas as licitantes os conhecimentos prévios dos serviços exigidos, dando visibilidade ao processo e permitindo a livre concorrência de mercado.
Caracterização	O modelo de prestação de serviços prevê que a CONTRATADA seja integralmente responsável pela gestão de seu pessoal em todos os aspectos, sendo vedado à equipe da Valec, formal ou informalmente, qualquer tipo de ingerência ou influência sobre a administração da mesma, ou comando direto sobre seus empregados, fixando toda negociação na pessoa do preposto da CONTRATADA ou seu substituto.

10. APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Documento de Oficialização da Demanda nº01/2019, do Processo 51402.231022/2019-46.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 01, de 2019, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Requisitantes e pela autoridade máxima da área de TIC:

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE REQUISITANTE
Daniel de Sousa Tschiedel Matrícula/SIAPE: 1811522	João Yutaka Shirata Matrícula/SIAPE: 3138180
AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC	
Rogério Aparecido Silva Matrícula/SIAPE: 1006083	

ENCARTE I – Dimensionamento de equipe e Histórico de Atendimento de chamados

1. Dimensionamento da equipe presencial que executa o contrato atual

1.1. O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços será de responsabilidade da CONTRATADA, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos no Edital e Anexos, respeitando os requisitos mínimos profissionais detalhados nos ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2, conforme o grupo correspondente. Portanto, cabe estritamente às licitantes usarem de sua expertise e capacidade técnico-operacional para dimensionar a força de trabalho necessária, prevendo, nos horários de operação, os recursos, perfis, habilidades, competências, bem como a quantidade de pessoal para a composição da equipe, atendimento dos níveis mínimos de serviço e outros custos como por exemplo: hora extra e sobreaviso.

1.2. Cabe ressaltar que a CONTRATADA poderá compartilhar seus profissionais em mais de um tipo de serviço/Ilha desde que os profissionais estejam aderentes aos requisitos solicitados para cada tipo de serviço.

1.3. O quantitativo descrito no ENCARTE I - Tabela 1 abaixo mostra o quantitativo da atual equipe que atua presencialmente para o atendimento aos serviços objeto desta contratação, servindo apenas como um mero parâmetro de dimensionamento.

ENCARTE I - Tabela 1

Função	Tipo de Serviço	Quantidade
Preposto / Gerência	Gerência dos Níveis 1, 2 e 3	1
Supervisão	Supervisão dos Níveis 1, 2 e 3	2
Técnicos de Nível 1	Nível 1	3
Técnicos de Nível 2 em Brasília/DF	Nível 2	3
Técnicos de Nível 2 em Jequié/BA	Nível 2	1
Analista de Qualidade	Nível 3	1
Analistas de 3º nível	Englobando Monitoramento, Banco de Dados, Sistemas Operacionais, Redes, Voip, Backup, Armazenamento, Storage, Virtualização, Aplicações, Serviços Corporativos, Segurança da Informação, Governança, Portais Corporativos, Business Intelligence.	10

2. Histórico de chamados e atendimentos

2.1. Na Valec não há histórico de glosas devido ao não atingimento de níveis mínimos de serviço.

2.2. Os dados da ENCARTE I - Tabela 2 abaixo foram extraídos dos relatórios do contrato vigente:

ENCARTE I - Tabela 2

Quantidade de chamados por ano				
1º Nível				
Ano	Total de Chamados	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Quantidade média de chamados por mês
2016	4833	30	4803	403
2017	5090	4	5086	424
2018	6470	2	6468	539
2019	4131	3	4128	590
Totais	20524	39	20485	
2º Nível				
Ano	Total de Chamados	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Quantidade média de chamados por mês
2016	3164	43	3121	264
2017	4387	12	4375	366
2018	3897	2	3895	325
2019	3092	0	3092	442
Totais	14540	57	14483	
3º Nível				
Ano	Total de Chamados	Fora do Prazo	Dentro do Prazo	Quantidade média de chamados por mês
2016	1165	0	1165	97
2017	1104	0	1104	92
2018	1377	1	1376	115
2019	887	1	886	127
Totais	4533	2	4531	

Referente ao período de 01/01/2016 a 31/07/2019

2.3. Os dados das ENCARTE I - Tabela 3, ENCARTE I - Tabela 4 e ENCARTE I - Tabela 5 abaixo foram extraídos da ferramenta de ITSM da Valec:

ENCARTE I - Tabela 3

Quantidade de chamados por tipo de solicitação		
Tipo de Solicitação	Quantidade	%
INCIDENTE	4309	14.12 %
REQUISIÇÃO	26201	85.88 %

Referente ao período de 01/05/2017 a 31/07/2019

2.4. Principais atividades de Nível 1 e 2 (Corresponde ao Grupo 1)

ENCARTE I - Tabela 4

10 atividades mais executadas	
Atividade	Quantidade
Resetar Senha de E-mail (1º Nível)	2079
Solicitação Software (1º Nível)	1835
Ronda Proativa (2º Nível)	1688
Resetar Senha de Login (1º Nível)	1302
Mapear Pasta de Rede (1º Nível)	1138
Solicitação Office (1º Nível)	817
Solicitação Impressora (1º Nível)	694
Limpeza Interna - Usuários (Hardware)	673
Montagem e Desmontagem de Equipamento (2º Nível)	666
Solicitação Internet (1º Nível)	600

Referente ao período de 01/05/2017 a 31/07/2019

2.5. Principais atividades executadas de nível 3º (corresponde ao Grupo 2)

ENCARTE I - Tabela 5

Quantidade de chamados de 3º Nível por Tipo	
Tipo	Quantidade de chamados
Aplicações Web	829
Backup e Restore	245
Rede e Telefonia	617
Segurança	540
Sistemas Operacionais	88
Storage	200
System Center	75
Virtualização	162
Banco de Dados	694

Referente ao período de 01/05/2017 a 31/07/2019

ENCARTE II – Parque Tecnológico

1. Relação de usuários

1.1. A Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. conta com o total de 1077 (mil e setenta e sete) usuários de TIC.

2. Relação dos ativos de TIC

ENCARTE II - Tabela 1

Banco de dados		
SGDB	Versão	Observação
Oracle	11gR2	11.2.0.4.0
MySQL	5.6.13	N/A
Microsoft SQL Server	2014	N/A
PostgreSQL	9.3.3	N/A

ENCARTE II - Tabela 2

Servidores de aplicação	
Tecnologia	Versão
Tomcat	7
Apache	2.2
Oracle WebLogic Suite 12c Release 2	12.2.1.0.0

ENCARTE II - Tabela 3 - Consolidado de sistemas

Sistemas		
Tecnologia	Versão	Quantidade de sistemas
Java	1.7	15
PHP	5.4 e 7.0.30	11
Oracle APEX	5.1.3.00.05	03
MS Access	2003 e 2007	02
Tecnologias proprietárias ou softwares livres	N/A	08

ENCARTE II - Tabela 4 - Descrição dos sistemas

Sistema	Objetivo	Tecnologia
Channel	Sistema adquirido pela Valec para o Gerenciamento de Projetos, Riscos e Operações.	Java
FORPONTO	Sistema que gerencia o ponto eletrônico dos empregados da Valec	Proprietário
Info360	Sistema tarifador da área de telefonia da Valec.	Proprietário
Intranet/Internet	Intranet e site web da Valec implementados na plataforma Joomla.	Joomla/PHP
IODA – Instrumento Operacional de Documentação Automatizada	Sistema que representa o projeto “Valec sem papel” para gestão e tramitação eletrônica de documentos, contemplando digitalização dos documentos e processos existentes e tramitação na sede e nos polos.	Java
ISSQN Imposto	Sistema para consulta de imposto ISSQN de empresas e prefeituras	PHP
KD? GECON/GEFIN	Sistema criado para auxiliar na localização de documentos nos armários e estantes.	PHP
Mediawiki	Wiki contendo diversas informações auxiliares à equipe de TI	PHP
Moodle Valec	Plataforma livre de apoio à educação e difusão de conhecimento. O moodle está em fase de implantação na TI e pode ser utilizado para a capacitação dos colaboradores da Valec	Software Livre
OSGEADM	Sistema de abertura e controle de chamados para a área administrativa da Valec.	PHP
OSRH	Sistema de abertura e controle de chamados para a área de recursos humanos da Valec.	PHP
SOS - Sistema de Ordens de Serviço	Sistema de abertura e controle de chamados para a TI da Valec.	Java
Plataforma de Gestão da Valec - PGV	Sistema de protocolo para o trâmite interno de documentos.	IBM Maximo
SACI	Sistema de acompanhamento e controle de investimentos utilizado na gestão de contratos de obras.	Oracle APEX
SAELE - Sistema Aberto de Eleições Eletrônicas	Sistema de eleições responsável pelo gerenciamento eletrônico da eleição para membro do CONSAD.	PHP
SAP - Módulo de Gestão de Pessoas	Sistema ERP adquirido pela VALE, através de contrato da SUGEP, para implantação de seu módulo de Gestão de Pessoas.	Proprietário
SIAPV-Sistema de Acompanhamento de Protocolos da Valec	Sistema que permite um acompanhamento mais rápido e prático do trâmite de Processos internos da Valec, apresentando o histórico de tramitação e gráficos de Gestão.	PHP

SICOD-Sistema de controle de Desapropriações	Sistema que provê suporte à condução dos processos de desapropriação, auxiliando no registro das informações de proprietário e propriedade, e permitindo o acompanhamento do trâmite processual.	Java
SICOP- Sistema de Controle de Pendências	Sistema que provê suporte ao processo de registro e acompanhamento das ações executadas para o tratamento de pendências. Essas pendências são fatos ocorridos tanto nos trechos de obra quando internamente nas áreas da Valec que necessitam que uma ou mais áreas tomem providências.	Java
SICPD – Sistema de Controle de Pagamento de Desapropriação	Sistema que auxilia no Controle dos pagamentos efetuados durante um processo de Desapropriação.	Java
SINUDO – Sistema de Numeração de Documentos	Sistema utilizado para controlar a numeração dos documentos gerados no âmbito da Valec, tais como: memorandos, ofícios, despachos, notas técnicas e ordens de serviço.	Java
SIOCA – Sistema de Ocorrências Ambientais	Sistema que provê suporte ao registro e controle das ocorrências ambientais identificadas nos trechos de obras da Valec.	Java
SISAUDIN-Sistema de Controle da Auditoria Interna	Sistema que apoia a gestão da área de Auditoria Interna, provendo suporte ao registro e controle da constatação e recomendação dos relatórios de auditoria, bem como das tramitações internas dos itens desses relatórios.	Java
SISJUR	Sistema que gerencia os processos jurídicos da Valec	PHP
SISTEL-Sistema de Suporte à Telefonia	Sistema que apoia área de telefonia na gestão das faturas telefônicas, permitindo a vinculação dos ramais aos usuários e às áreas. É também a agenda de contatos da intranet.	Java
SIPAV- Sistema de Permissão e Autenticação da Valec	O SIPAV é utilizado pelos demais sistemas para realizar a autenticação e a vinculação de perfis de acesso para os usuários. Ademais, o SIPAV possui interface própria que permite o cadastro de novos usuários assim como a liberação de acesso e a delegação	Java
SISFIT – Sistema Fiscal Tributário e Contratos	Gerencia as CONTRATADAS, licitações e contratos da empresa.	Java
SISAD - Sistema de Avaliação de Desempenho	Sistema usado no processo de avaliação de desempenho dos empregados de acordo com o Plano de Cargos e Salários.	Java
SITISS – Sistema de Troca de Informações em Saúde Suplementar	Sistema que gerencia o plano de saúde de auto-gestão dos empregados da antiga GEIPOT. Ele é responsável pela comunicação entre os prestadores de serviço da saúde com a Valec e da comunicação da Valec com a ANS.	PHP
SRB-Sistema de Reembolso de Benefícios	Sistema que permite aos empregados cadastrarem os pedidos de reembolso de benefícios previsto no plano de cargos e salários (saúde, creche, etc.) que são então tratados pela SUREH.	Java
SUARQ - Sistema de Upload de Arquivos	É o sistema central que gerencia os uploads de arquivos dos demais sistemas ao storage.	Java
Valec-Cloud	Sistema estilo Drop Box, para a troca/disponibilização de arquivos por parte de vários setores da Valec.	Software Livre
SISDEP - Sistema de Depreciação Patrimonial	Sistema da área de contabilidade que gerencia a depreciação patrimonial de ativos da Valec	Oracle APEX
ArcGIS	Software usado para geoprocessamento	Proprietário
Quantm	Software usado para geração e análise de traçados de ferrovias	Proprietário
SAGS - Sistema de Auto-Gestão de Saúde	Auxilia a SUGEP no controle da utilização do acordo de auto-gestão de saúde do pessoal do GEIPOT. Recebe as guias médicas faturadas pelos prestadores (Clínicas, hospitais, laboratórios), valorando-as segundo tabelas de preços acordadas a fim de autorizar ou glosar o pagamento.	PHP
Sistema de Recursos Humanos Valec	Sistema de gestão de recursos humanos vigente será substituído pelo SAP.	MS Access
Sistema de Recursos Humanos RFSSA	Sistema de gestão de recursos humanos vigente será substituído pelo SAP.	MS Access
SIGPRO	Sistema interno da Superintendência de Projetos	Oracle APEX

ENCARTE II - Tabela 5

Softwares de Infraestrutura				
Item	Quant.	Versão	Finalidade	Observação
Oracle Linux Server Release 5.11	19	Gratuito	Sistema Operacional Linux	Virtual (Vsphere)
Oracle Linux Server Release 7.2	98	Gratuito	Sistema Operacional Linux	Virtual (Vsphere)
CentOS 6.8	2	Gratuito	Sistema Operacional de Servidor	Virtual (Vsphere)
Microsoft Windows Server Standard	120	-	Sistema Operacional de Servidor	Virtual (Vsphere)
Microsoft Windows Server Datacenter	120	-	Sistema Operacional de Servidor	Virtual (Vsphere)
Windows 7	6	-	Sistema Operacional (testes)	Virtual (Vsphere)

Windows 10	3	-	Sistema Operacional (validação)	Virtual (Vsphere)
NetApp SnapRestore	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
NetApp SnapMirror	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
NetApp FlexClone	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
NetApp SnapVault	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
NetApp SnapManagerSuite	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
NetApp Volume Encryption	1	-	Software de Storage	FAS8200, FAS2650 e AFF200
Varonis DataADvantage Suite	1	-	Software de Auditoria de Eventos de Diretório de Rede e Arquivos	Virtual (Vsphere)
Microsoft SQL Server	36	-	Banco de Dados de Alta Performance	Virtual (Vsphere)
Microsoft Exchange Server	3	-	Mensageria	Virtual (Vsphere)
Checkpoint Suite	6	-	Gerência e Módulos Firewall	Appliance Checkpoint
Avaya VOIP	4	-	Gerência de Central Telefônica VOIP	Físico
Info360	2	-	Tarifador de Telefonia	Físico
Entherasys Netsight	1	-	Gerência de Switches Entherasys	Físico
Netapp OnCommand	2	-	Gerência de Storage	Virtual (Vsphere)
Windows XP SP3 32bits	1	-	Laboratório	Virtual (Vsphere)
Citrix XenServer 6.2	1	-	Virtualização de Servidores	Físico
Vmware ESXi 6.0.0	1	-	Virtualização de Servidores	Virtual (Vsphere)
Aruba Airwave	1	-	Gerência Redes Wireless	Virtual (Vsphere)
Bacula 7.0.5	2	Gratuito	Solução de Backup	Virtual (Vsphere)
Channel	100	-	Escritório de Projetos (Pool de licenças simultâneas)	Virtual (Vsphere)
Ativos Almoarifado	1	-	Software de Gestão de Almoarifado	Virtual (Vsphere)
Ativos Patrimônio	1	-	Software de Gestão de Patrimônio	Virtual (Vsphere)
CITSmart ITSM	2	-	Ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI	Virtual (Vsphere)
PHP 5.4.45	6	Gratuito	Aplicações Web	Virtual (Vsphere e Citrix)
PHP 7.0.30	4	Gratuito	Aplicações Web	Virtual (Vsphere)
Tomcat 7 (JDK 1.7)	8	Gratuito	Aplicações Java	Virtual (Vsphere e Citrix)
Zabbix	1	3.2.1	Monitoramento de Infraestrutura e Serviços	Virtual (Vsphere)
Zabbix	1	4.0	Monitoramento de Infraestrutura e Serviços	Virtual (Vsphere)
MySQL	3	5.6.13	Banco de Dados Livre	Virtual (Vsphere e Citrix)
PostgreSQL	3	9.3	Banco de Dados Livre	Virtual (Vsphere e Citrix)
Symantec Endpoint Protection	1	12.1.7	Antivírus	Virtual (Vsphere)
GeoServer	2	Gratuito	Aplicação de Geoprocessamento	Virtual (Vsphere)
Middleware	1	-	Oracle BPA Suite	Virtual (Vsphere)
Menthor	1	-	Recursos Humanos (SUGEP)	Virtual (Citrix)
SVN	1	-	Versionamento SVN	Virtual (Citrix)
Gitlab	1	Gratuito	Versionamento de Software	Virtual (Vsphere)
Niksun NetDetectorLive	1	-	Análise de Tráfego de Rede	Físico
Niksun NetOmni	1	-	Análise de Tráfego de Rede	Físico
System Center Operations Manager	1	2012	Monitoramento de Infraestrutura e Serviços Microsoft	Virtual (Vsphere)
System Center Configuration Manager	1	2012	Gerenciamento de Configuração e Ativos	Virtual (Vsphere)
Oracle Database Enterprise Edition	8	-	Banco de Dados Relacional	Físico
Oracle Spation	4	-		Virtual (Vsphere)
Weblogic Suite	4	-		Virtual (Vsphere)
SOA Suite for Oracle Middleware	2	-		Virtual (Vsphere)
Business Process Management Suite	2	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Business Intelligence Suite Enterprise Edition Plus	4	-		Virtual (Vsphere)
Data Integrator and Application Adapter for Data Integration	2	-		Virtual (Vsphere)
WebCenter Suite	2	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Database Enterprise Edition	8	-	Banco de Dados Relacional	Físico
Oracle Spatial and Graph	12	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Real Application Clusters	16	-		Físico
Oracle Partitioning	16	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Tuning Pack	16	-		Virtual (Vsphere)

Oracle Diagnostics Pack	16	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Database Lifecycle Management Pack	16	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Unified Business Process Management Suite	6	-		Virtual (Vsphere)
Oracle SOA Suite for Oracle Middleware	6	-		Virtual (Vsphere)
Oracle Weblogic Suite	4	-		Virtual (Vsphere)

ENCARTE II - Tabela 6

Licenças de Softwares				
Item	Quantidade	Versão	Observação	
LICENÇA WINDOWS 7 PROFESSIONAL	347	7 PROFESSIONAL		
Windows XP	142	XP		
Windows 8	199	8		
Microsoft Project	68	2016		
LICENÇA ADOBE ACROBAT 7.0	1	7.0		
LICENÇA ADOBE PROFESSIONAL 8	3	8		
LICENÇA AUTOCAD 2009	29	2009		
LICENÇA AUTOCAD 2010	20	2010		
LICENÇA AUTOCAD 2012	53	2012		
LICENÇA AUTOCAD CIVIL 3D 2011	16	CIVIL 3D 2011		
LICENÇA AUTOCAD FULL 2011	10	FULL 2011		
LICENÇA COREL DRAW 04 GRAPHICS SUITE	1	GRAPHICS SUITE		
LICENÇA COREL DRAW 12	3	12		
LICENÇA COREL DRAW X4	11	X4		
LICENÇA DE GERÊNCIA PARA ACESSO DE REDE SEM FIO	1			
LICENÇA OFFICE XP	14	OFFICE XP		
LICENÇA OFFICE 2003 PROFESSIONAL OEM	48	OFFICE 2003		
LICENÇA OFFICE 2007 PROFESSIONAL	282	OFFICE 2007		
LICENÇA PHOTOSHOP CS3	1	CS3		
LICENÇA TOPOGRAPH 98 SE (Versões variadas)	57	98 SE V.3.79		
LICENÇA WINDOWS 2003 SERVER EDITION OEM (P/20 CLIENTES)	2	2003 SERVER EDITION		
LICENÇA WINDOWS SERVER 2008 R2 SP1 ENTERPRISE EDITON 10 CALS	10	SERVER 2008 R2 SP1 ENTERPRISE EDITON 10		
LICENÇA WINDOWS SERVER STD 2008 SNGL MVL	10	SERVER STD 2008		
SERVIDOR DE VOZ IP	1			
Licenças de uso de telefonia IP	773			
Licenças do Sistema de Gestão de Pessoas	931	SAP Enterprise Suite	Virtual (Vsphere)	
Office 365 e3	778	Office 2016		
Office 365 cal SUITE BRIDGES	778	Office 2016		
Project Online Essentials PARA OFFICE 365	100			
Project Online Professional PARA OFFICE 365	55			
VISIO PROFESSIONAL PARA OFFICE 365	3			
citsmart docs	2	3.1.6.4		
ArcGIS Desktop Standard	4	10.6.1		
ArcGIS Desktop Advanced	2	10.6.1		
ArcGIS Spatial Analyst	2	10.6.1		
ArcGIS Enterprise Advanced	1	10.6.1		
ArcGIS Image Server	1	10.6.1		

ENCARTE II - Tabela 7

Ativos de Físicos			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
Desktop	DELL, Arquimedes, Lenovo e Outros	Optiplex 7010, Thinkcentre M90, Outros	874
Monitor	AOC, KMEX, LG, Samsung, ITAUTECH, DELL e outros	-	1138
Switch	3COM, HUAWEI, Enterasys	3CBLSG24, 2952, s5720, B5 e outros	79
NO-Break	SMS e outros	NET WINNER 115 e outros	87
Estabilizador	SMS, BMI, Microsol, MOUS e outros	SOL NG3, ML1000B1 e outros	52
Notebook	ACER	ASPIRE 4741-3429	8
Ultrabook	LENOVO	T440	195
HD Externo	-	-	13
Projektor	SONY, EPSON	VPL-ES2 e outros	7
Telefone IP	AVAYA	9608 e 9611 G	807

Pontos de Acesso	ARUBA	AP-135	104
Sistema de Áudio	LYCO	UHO2MM	1
Microfones	NOVIK	-	1

ENCARTE II - Tabela 8

Ativos do DATACENTER			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
CENTRAL GATEWAY, MODELO G450	AVAYA	G450	6
CENTRAL SISTEMA DE TARIFAÇÃO			2
CONJUNTO DE 2 PLACAS HBA	STORAGE		1
CONTROLADORA DE REDE SEM FIO	ARUBA	NETWORKS	2
SERVIDOR	DELL	PRECISSO R5400	1
EXPANSÃO DE SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS - TIPO 1	NETAPP		2
EXPANSÃO DE SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS - TIPO 2	NETAPP		2
CPU EXPANSÃO DE SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS CORPORATIVOS - TIPO 3	NETAPP		2
SERVIDOR	DELL	R920	6
SERVIDOR	DELL	R610	3
SERVIDOR	DELL	R710	11
SERVIDOR FIREWALL CHECKPOINT	CHECKPOINT	4.800	2
SERVIDOR DE SOLUÇÃO TIPO III	NIKSUN		1
SERVIDOR SOFTWARE DE GERÊNCIA (ID NR 214)	HUAWEI		1
SERVIDOR, NAC OUT-OF-BAND GATEWAY 3.000 ENDPOINTS OPTIONAL ON-BOARD ASSESSMENT	ENTERASYS		1
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE DADOS - TIPO STORAGE	NETAPP	FAS8020 (FAS8020-R6)	1
MÓDULO DE EXPANSÃO SAS (STORAGE)	NETAPP	FAS8200	2
MÓDULO DE EXPANSÃO SSD (STORAGE)	NETAPP	FAS2650 / AFFA200	2
NO-BREAK SERVIDOR DE 12 KVA	APC SYMEMTRA		1
RACK	Dell e Outros	-	2
SERVIDOR DE VOZ IP	AVAYA	G450	2
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE MÉDIO PORTE (STORAGE)			1
SISTEMA DE ARMAZENAMENTO DE PEQUENO PORTE (STORAGE)			1
SISTEMA DE MELHORIA E CUSTOMIZAÇÃO NO BANCO DE DADOS DE GEORREFERENCIADO			1
SWITCH	3COM	3CBLSG24, 2952 SFP	2
SWITCH	ENTERASYS	B5, C5	4
SWITCH CORE S8	ENTERASYS	S8	1
CPU SERVIDOR, GERÊNCIA CENTRALIZADO TIPO V	NIKSUN		1
SERVIDOR DELL	IBM	x3200	8
CPU SERVIDOR TORRE HP/IBM	HP/IBM		4

ENCARTE III – Catálogo de Serviços

1. Considerações Gerais

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

1.2. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis mínimos de serviço e requisitos obrigatórios previstos no Termo de Referência e seus anexos.

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

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

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

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

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

1.8. O Catálogo de serviços atual se refere às atividades de ambos os Grupos do objeto. Os serviços para o Grupo 1 estão classificados como de Níveis 1 e 2, e os serviços para o Grupo 2 estão classificados como Nível 3.

1.9. Os tempos de atendimento, para incidentes e requisições, são definidos a partir da classificação de Severidade de cada atividade. Os tempos de atendimento associados a cada classificação de Severidade constam nas definições de Níveis Mínimos de Serviço de cada Grupo, conforme ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1 e ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2.

1.10. Segue o catálogo atual na tabela abaixo:

ENCARTE III - Tabela 1

Atividade	Criticidade	Grupo	Severidade
Informação Projetor (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Mentor RH (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Quantm (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente

Erro IODA (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Acessar Pasta de Outro Setor (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Instalar ArcGIS com Fluxo (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação System Center (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação IODA (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Nobreak e Estabilizador (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação OSRH (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação WI-FI (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação JAVA (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Outlook (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Adobe (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Windows (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SITISS (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação SITISS (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SISAD (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SIPAV (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SIOCA (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação E-mail (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Projetor (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Erro ArcGIS (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Criar Login WI-FI (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Nobreak e Estabilizador (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação OSGEADM (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Mentor RH (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação JAVA (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SISFIT (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SIOCA (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SINUDO (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação SIAPV (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação PGV (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Rede (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Antivírus (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Topograph (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação Login (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Projetor (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro WI-FI (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Skype for Business (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Pasta - Mudar de Setor (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Windows (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Erro Rede (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação Forponto (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Adobe (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação OSRH (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Elétrica (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Ramal (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Mentor RH (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Topograph (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação CHANNEL (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Impressora (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Estação de Trabalho (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SRB (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação CHANNEL (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação ArcGIS (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Montagem e Instalação de Equipamento (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Adobe (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação Agenda SIC (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação WI-FI (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Windows (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Mapear Pasta de Rede (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação OSRH (1º Nível)	Média	1º Nível	Importante
Informação Teclado e Mouse (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Ramal (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Skype for Business (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SRB (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação FCC (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Desativar Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente

Resetar Senha de Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Resetar Senha de E-mail (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Projetor (1º Nível)	Alta	1º Nível	Urgente
Erro Internet (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Impressora (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro E-mail (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação Monitor (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação INTRANET (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Pasta de Rede (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Sistemas Internos (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Erro Estação de Trabalho (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Ramal (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação OSRH (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Antivírus (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Software (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Outlook (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SISJUR (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação SISJUR (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SICOP (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação SICOD (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação FCC (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação CHANNEL (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Criar Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Impressora (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação WI-FI (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação SISPAT (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Empréstimo (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação E-mail (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Software (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Valec Cloud (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Estação de Trabalho (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Estação de Trabalho (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação AUTOCAD (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Office (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Internet (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação SIPAV (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Resetar Senha de Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Criar Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Erro Login (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro AUTOCAD (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Office (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Outlook (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação IODA (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação ArcGIS (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro Quantm (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação Certificado Digital (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Erro Teclado e Mouse (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Certificado Digital (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Solicitação AUTOCAD (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Office (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Skype for Business (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Topograph (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SISTEL (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SINUDO (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SICPD (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação SICOP (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Desativar Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Resetar Senha de E-mail (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Certificado Digital (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro JAVA (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Erro Software (1º Nível)	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Restringir / Liberar Pasta de Rede (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Instalar Quantm (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Sistemas Internos (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Instalar Software com Fluxo (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente

Reativar Login (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Moodle (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação OSRH (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Pasta de Rede (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Antivírus (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação Antivírus (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Internet (1º Nível)	Média	1º Nível	Urgente
Informação SISAUDIN (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação PGV (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Valec Cloud (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Informação Rede (1º Nível)	Baixa	1º Nível	Importante
Erro de Certificado	Alta	1º Nível	Muito Urgente
Informação sobre Certificado	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitar Certificado Digital	Média	1º Nível	Urgente
Instalar Software de Certificado	Média	1º Nível	Urgente
Configurar Outlook	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (E-mail)	Baixa	1º Nível	Importante
Reset de Senha	Baixa	1º Nível	Importante
Criar E-mail	Baixa	1º Nível	Importante
Erro de E-mail	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Notebook e Modem 3G)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Modem 3G	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Notebook	Alta	1º Nível	Urgente
Solicitação Notebook	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Estação de Trabalho)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação CPU	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Teclado e Mouse	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Monitor	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Nobreak e Estabilizador	Baixa	1º Nível	Importante
Erro de Impressão	Baixa	1º Nível	Importante
Liberação de Impressão Colorida	Baixa	1º Nível	Importante
Instalação de Impressora	Baixa	1º Nível	Importante
Criar Login de WI-FI	Média	1º Nível	Urgente
Acessar Pasta de Rede pela Internet	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Token	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Wi-Fi	Baixa	1º Nível	Importante
Liberação ou Bloqueio de Site	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Internet)	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Login de Rede)	Baixa	1º Nível	Importante
Criar Login	Baixa	1º Nível	Importante
Mudança de Setor	Baixa	1º Nível	Importante
Resetar Senha	Baixa	1º Nível	Importante
Office	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Office e Windows)	Baixa	1º Nível	Importante
Windows	Baixa	1º Nível	Importante
Recuperar Arquivos	Baixa	1º Nível	Importante
Criação ou reestruturação de pasta do setor	Baixa	1º Nível	Importante
Acessar Pasta de Outro Setor	Baixa	1º Nível	Importante
Acessar Pasta de Outro Setor	Média	1º Nível	Urgente
Mapear Pasta do Setor ou Pública	Baixa	1º Nível	Importante
Criar pasta restrita na rede ou no público	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Pastas de Rede)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação PORTAL INTERNET	Baixa	1º Nível	Importante
Correção INTRANET	Baixa	1º Nível	Importante
Evolução INTRANET	Baixa	1º Nível	Importante
Correção PORTAL INTERNET	Baixa	1º Nível	Importante
Informação PORTAL INTERNET	Baixa	1º Nível	Importante
Evolução PORTAL INTERNET	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação DESIGN	Baixa	1º Nível	Importante
Informação INTRANET	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação INTRANET	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SISTEL	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SISPAT	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SINUDO	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SISAD	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SICOD	Baixa	1º Nível	Importante

Sistema SITISS	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SAELE	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema PGV	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SICOP	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SICPD	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SISFIT	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SREP	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema Channel	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SISJUR	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Sistemas Internos)	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SIAPV	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema FCC	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SIPAV	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema Valec CLOUD	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SRB	Baixa	1º Nível	Importante
Sistema SIOCA	Baixa	1º Nível	Importante
Configurar Software	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Software)	Baixa	1º Nível	Importante
Instalar ArcGIS	Média	1º Nível	Urgente
Instalar Software	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Telefonia Fixa (Telefonia)	Média	1º Nível	Urgente
Outros (Telefonia)	Média	1º Nível	Urgente
Trocar Categoria (Telefonia)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitar Ramal Telefônico (Telefonia)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Telefonia Móvel (Telefonia)	Baixa	1º Nível	Importante
Outros (Telefonia)	Baixa	1º Nível	Importante
Solicitação Telefonia Móvel (Telefonia)	Média	1º Nível	Urgente
Solicitação Telefonia Fixa (Telefonia)	Baixa	1º Nível	Importante
Limpeza Interna - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Solicitação Teclado e Mouse - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Erro Monitor - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Solicitação Teclado e Mouse - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Limpeza Interna - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Solicitação Teclado e Mouse - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Solicitação Monitor - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Erro Monitor - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Substituição de Hardware - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Erro Estação de Trabalho - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Erro Monitor - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Erro Teclado e Mouse - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Substituição de Hardware - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Solicitação Monitor - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Solicitação Notebook - Assessoria (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Erro Estação de Trabalho - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Erro Teclado e Mouse - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Limpeza Interna - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Solicitação Notebook - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Erro Teclado e Mouse - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Substituição de Hardware - Presidência (Hardware)	Baixa	2º Nível	Urgente
Solicitação Monitor - Assessoria (Hardware)	Média	2º Nível	Normal
Diagnóstico e Inspeção de Equipamento - Usuários (Hardware)	Baixa	2º Nível	Baixa
Erro Estação de Trabalho - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Solicitação Notebook - Presidência (Hardware)	Alta	2º Nível	Urgente
Ronda Proativa (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Ronda Proativa (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação ArcGIS (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Certificado Digital (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Informação Sistemas Internos (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Ramal (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Rede (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação WI-FI (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Adobe (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação WI-FI (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Outlook (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente

Solicitação Skype for Business (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação AUTOCAD (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Sistemas Internos (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Office (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Erro Outlook (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação Nobreak e Estabilizador (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Office (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Teclado e Mouse (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Rede (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Estação de Trabalho (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Certificado Digital (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Internet (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação JAVA (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Internet (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Teclado e Mouse (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Ramal (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Windows (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Estação de Trabalho (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Impressora (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Informação AUTOCAD (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Login (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Antivírus (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Skype for Business (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação Windows (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Windows (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro WI-FI (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Pasta de Rede (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Informação JAVA (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Nobreak e Estabilizador (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Login (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Erro JAVA (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação E-mail (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Impressora (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Teclado e Mouse (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Rede (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Estação de Trabalho (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Monitor (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Adobe (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Montagem e Instalação de Equipamento (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Windows (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Software (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Pasta de Rede (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Estação de Trabalho (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Antivírus (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Mapear Pasta de Rede (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Rede (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro AUTOCAD (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação System Center (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Projetor (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Monitor (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Adobe (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Montagem e Desmontagem de Equipamento (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Informação Skype for Business (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação ArcGIS (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Erro ArcGIS (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação Office (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro E-mail (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Antivírus (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Solicitação Impressora (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Solicitação Software (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Quantm (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Informação Certificado Digital (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação Outlook (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Informação E-mail (2º Nível)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Internet (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Software (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente

Erro Nobreak e Estabilizador (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Ramal (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Erro Ramal (2º Nível)	Média	2º Nível	Urgente
Erro Login (2º Nível)	Alta	2º Nível	Muito Urgente
Testar Cabo de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível	Normal
Confeccionar Cabo de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível	Normal
Instalação de Cabeamento de Rede (Sistêmica)	Baixa	2º Nível	Importante
Solicitação Videoconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível	Urgente
Teste de Qualidade - Videoconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível	Urgente
Teste de Qualidade - Webconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível	Urgente
Configurar Sistema de Webconferência (Sistêmica)	Média	2º Nível	Urgente
Registro de Reclamação (Qualidade)	Baixa	3º Nível	Importante
Registro de Reclamação (Qualidade)	Média	3º Nível	Importante
Conceder Acesso ao OSTI (Qualidade)	Média	3º Nível	Importante
Registro de Reclamação (Qualidade)	Baixa	3º Nível	Normal
Registro de Elogio (Qualidade)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação CITSmart (Qualidade)	Média	3º Nível	Urgente
Registro de Elogio (Qualidade)	Média	3º Nível	Urgente
Falha Link de Dados (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Informação Servidor (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Elétrica (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Informação Access Point (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Servidor de Arquivos (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Access Point (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Página da Valec (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Iniciar o Procedimento de Correção (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha IODA (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Virtualização (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Servidor de E-mail (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Hardware (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Relógio de Ponto (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Impressora (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Servidor (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Roteador (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Internet (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Informação Impressora (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Sistema Interno (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha Nobreak e Estabilizador (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Falha PGV (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Manutenção Relógio de Ponto (Monitoramento)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Informação Servidor (Sistemas)	Média	3º Nível	Importante
Manutenção Servidor (Virtualização)	Média	3º Nível	Importante
Falha Backup Agendado (Backup)	Alta	3º Nível	Urgente
Erro Pasta de Rede (Backup)	Alta	3º Nível	Urgente
Solicitação OSRH (Aplicações Web)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação Logs (Aplicações Web)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação Sistemas Ativos (Aplicações Web)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação PGV (Aplicações Web)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação CITSmart (Aplicações Web)	Média	3º Nível	Importante
Configuração Firewall (Segurança)	Média	3º Nível	Importante
Informação Firewall (Segurança)	Média	3º Nível	Urgente
Informação Firewall (Segurança)	Baixa	3º Nível	Importante
Informação Firewall (Segurança)	Baixa	3º Nível	Normal
Solicitação ArcGIS (BD)	Média	3º Nível	Importante
Banco de Dados - Outros (BD)	Média	3º Nível	Importante
Espelho de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Importar e Exportar Base de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Aplicar Patch de Correção (BD)	Média	3º Nível	Importante
Criar/Editar Usuários, Tabelas e Objetos (BD)	Média	3º Nível	Importante
Falha de Banco de Dados (BD)	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Informação Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação IODA (BD)	Média	3º Nível	Importante
Analisar Log de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Instalação/Configuração de Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Manutenção em Banco de Dados (BD)	Média	3º Nível	Importante
Solicitação System Center (3º Nível)	Média	3º Nível	Importante

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

Ouvidoria	Baixa	3º Nível	Importante
Registro de Reclamação	Baixa	3º Nível	Importante
Registro de Elogio	Baixa	3º Nível	Importante
Evolução INTRANET	Média	3º Nível	Baixa
Solicitação DESIGN	Média	3º Nível	Normal
Evolução PORTAL INTERNET	Média	3º Nível	Baixa
Correção INTRANET	Média	3º Nível	Baixa
Informação INTRANET	Baixa	3º Nível	Normal
Correção PORTAL INTERNET	Alta	3º Nível	Muito Urgente
Solicitação INTRANET	Média	3º Nível	Importante
Informação PORTAL INTERNET	Baixa	3º Nível	Normal

ENCARTE IV – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 1

1. Especificação dos Serviços

1.1.O Grupo 1 envolve o item detalhados na tabela abaixo:

ENCARTE IV - Tabela 1 - Demanda do Grupo 1

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Periodicidade
1	1	Serviços continuados e especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Serviços organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC, com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com especificações e condições constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Serviço	Mensal

1.2.O atendimento de nível 1, de forma remota, deve ocorrer em todas as unidades da Valec no Brasil, sendo o atendimento centralizado na sede da Valec em Brasília/DF. Atualmente a VALEC conta com **1077 usuários** para esse tipo de atendimento.

1.3.O atendimento de nível 2, de forma presencial, deve ocorrer na sede da Valec em Brasília/DF e na unidade da Valec em Jequié/BA, podendo haver a necessidade de deslocamento para as unidades da Valec em Guanambi/BA e Brumado/BA, que para efeito de estimativa deve se considerar a média de quatro deslocamentos no ano para cada localidade, ficando todas as despesas para este deslocamento por conta da CONTRATADA. Atualmente a VALEC conta com **673 usuários** para esse atendimento.

1.4.O Horário de prestação de serviços, em Brasília/DF, de níveis 1 e 2, deverá ocorrer entre 7:30 e 19:30 de segunda a sexta-feira, em dias úteis, devendo a CONTRATADA dimensionar sua equipe para execução adequada dos serviços que será de sua responsabilidade, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos no Edital e Anexos, respeitando os requisitos mínimos profissionais detalhados neste ENCARTE.

1.5.O Horário de prestação de serviços, em Jequié/BA, de nível 2, deverá ocorrer das 8:00 às 17:00 de segunda a sexta-feira, em dias úteis, devendo a CONTRATADA dimensionar sua equipe para execução adequada dos serviços que será de sua responsabilidade, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos no Edital e Anexos, respeitando os requisitos mínimos profissionais detalhados neste ENCARTE.

1.6.O objeto desta contratação, no que diz respeito ao Grupo 1 - item 1, se decompõe em 3 (três) subitens que devem trabalhar de maneira integrada e coordenada para atendimento das expectativas desta contratação.

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

ENCARTE IV - Tabela 2 - Detalhamento do Grupo 1

Item	Subitem	Serviço	Descrição
1	1.1	Gerenciamento de Central de Serviços	Responsável pela supervisão dos recursos técnicos e coordenação das atividades envolvidas na Central de Serviços, alinhadas aos processos de gerenciamento de serviços de TIC, promovendo a padronização, conformidade e melhoria contínua dos serviços. Descrição específicas das atividades de gerenciamento de Central de Serviços no item 3 deste ENCARTE.
	1.2	Atendimento de Primeiro Nível	Responsável pelo atendimento inicial, registro, complementação de informações, categorização, tratativa e encerramento de todas as solicitações, bem como o encaminhamento para a equipe de suporte adequada. Deve ser o ponto de entrada de contato para os usuários de serviços de TIC. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização e aciona áreas técnicas específicas de terceiros.

	1.3	Atendimento de Segundo Nível	Responsável pelo atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível. Se necessário, encaminha o chamado para atendimento técnico de maior nível de especialização e aciona áreas técnicas específicas de terceiros.
--	-----	------------------------------	---

1.8.A CONTRATADA deverá manter um Preposto para a execução de atividades administrativas do contrato e da equipe de central de serviços, presencialmente, nas dependências da CONTRATANTE, em horário normal de expediente da CONTRATANTE (de 8h às 18h), cabendo a este papel atividades como:

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

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

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

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

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

1.8.6.Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado.

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

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

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

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

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

1.13. Além disso, a qualificação dos profissionais de cada serviço prevê competências que contemplam certificações oficiais e experiência profissionais que atestam conhecimentos e habilidades para exercer atividades específicas que poderão complementar o escopo dos serviços.

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

2. Atividades comuns a todos os subitens

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

2.2. Executar as tarefas em observância aos padrões e normativos externos, tais como: ANSI/TIA/EIA, ISO e ABNT⁵ e as demais normas estipuladas pela Administração Pública Federal.

2.3. Executar as tarefas em observância às boas práticas de TIC, tais como as preconizadas pelos modelos ITIL, COBIT, PMBOK e as recomendações dos fabricantes de cada solução TIC utilizada.

2.4. Executar as tarefas relativas ao tratamento e resposta a incidentes em cooperação com as áreas de monitoramento, sustentação de infraestrutura e desenvolvimento, para que a operação normal de um serviço seja restaurada tão rapidamente quando possível e que o impacto no negócio seja minimizado.

2.5. Atuar de forma proativa para garantir o perfeito funcionamento dos recursos computacionais gerenciados.

2.6. Acompanhar todos os chamados abertos quanto ao acionamento de terceiros, realizando a cobrança do andamento, incluindo notas informativas e prestando contas ao solicitante.

2.7. Executar todos os serviços dentro dos prazos definidos e atendendo aos padrões de qualidade exigidos.

2.8. Cooperar nos testes e homologações de novas aplicações e soluções que poderão afetar os usuários de recursos computacionais.

2.9. Cooperar em projetos e reuniões que necessite de conhecimento técnico especializado para tratar de assuntos que possam afetar a Central de Serviços, a fim de propor soluções e recomendações para a melhor execução dos projetos e atividades em andamento;

2.10. Cooperar na elaboração, implantação, execução e atualização dos processos de gerenciamento de serviços de TIC;

2.11. Elaborar, implantar, operacionalizar, manter e atualizar o processo de Cumprimento de Requisições e apoiar o processo de Gerenciamento de Incidentes, bem como aos outros instituídos no âmbito da CONTRATANTE, em conformidade com a biblioteca ITIL v3 2011 e ABNT NBR ISO/IEC 20.000.

2.12. Priorizar o atendimento das demandas de acordo com a criticidade e severidade descritas no catálogo de serviços ou em documentações e normativos internos da Valec.

2.13. Prestar auxílio técnico aos gestores e fiscais nos assuntos relacionados à Central de Serviços;

2.14. Identificar e prescrever soluções adequadas ao ambiente computacional da Valec.

2.15. Preservar evidências dos serviços executados, bem como das modificações realizadas nos recursos computacionais.

⁵ Padrões definidos pela ANSI - American National Standards Institute, TIA – Telecommunications Industry Association, EIA - Electronic Industries Alliance, International Organization for Standardization e Associação Brasileira de Normas Técnicas.

- 2.16. Alimentar, revisar, atualizar e manter as informações nas ferramentas de gestão de serviços de TIC, bem como na base de conhecimento e na base de gerenciamento de configurações de ativos de TIC, preocupando-se com a qualidade da informação.
- 2.17. Orientar os usuários quanto aos processos de trabalho, produtos e serviços providos pela Central de Serviços.
- 2.18. Planejar, executar, testar, homologar e lançar em produção as soluções que serão sustentados pela Central de Serviços, de forma a garantir a efetividade, a configuração adequada, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços.
- 2.19. Efetuar a transferência de conhecimento de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório mantido pela CONTRATADA.
- 2.20. Executar demais atividades que não estejam listadas no rol de atividades deste documento, mas que sejam previstas na função Central de Serviços da biblioteca ITIL.

3. Atividades Específicas do subitem 1.1 - Gerenciamento de Central de Serviços

- 3.1. Gerir os processos da Central de Serviços de forma a garantir a efetividade, o pleno funcionamento, a segurança da informação, a disponibilidade e a continuidade dos serviços, reportando continuamente quanto aos resultados alcançados.
- 3.2. Gerir a execução das atividades de implantação, substituição e atualização de soluções de hardware e software.
- 3.3. Gerir e acompanhar as atividades demandadas delegando-as aos profissionais adequados e qualificados para o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- 3.4. Gerir os recursos computacionais sob controle da Central de Serviços.
- 3.5. Gerir as equipes de atendimento, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz.
- 3.6. Monitorar e avaliar o desempenho das equipes de atendimento, tomando medidas para promover a proatividade, a eficiência e a melhoria na qualidade dos serviços.
- 3.7. Assegurar que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas e acatadas entre toda a equipe técnica.
- 3.8. Assegurar que os artigos da Base de Conhecimento estejam atualizados, funcionem, sejam confiáveis e úteis aos usuários e atendentes.
- 3.9. Assegurar que as informações dos itens de configuração (ICs) gerenciados pela Central de Serviços estejam atualizados na Base de Gerenciamento de Configuração (BDGC).
- 3.10. Gerir a utilização de licenças contratadas, a fim de possibilitar a visibilidade total do consumo e evitar inconformidades.
- 3.11. Acompanhar os resultados das equipes e gerir o fluxo de atendimento.
- 3.12. Acompanhar os indicadores, a fim de garantir que os objetivos e as metas do contrato sejam atingidos.
- 3.13. Otimizar procedimentos e recursos que visem melhorar o atendimento ao usuário de TIC com a aplicação de métodos e procedimentos padronizados.
- 3.14. Identificar e mapear necessidades de capacitação e treinamento das equipes de atendimento;
- 3.15. Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas, bem como interagir com os usuários e gestores quando a situação requerer;

- 3.16.Promover a colaboração entre a equipe da Central de Serviços e outras equipes de prestação de serviços da CONTRATANTE, inclusive com as áreas de sustentação de infraestrutura de TIC e de desenvolvimento de softwares, para solução das demandas de forma coordenada e eficiente.
- 3.17.Promover a eficiência da Central de Serviços com a adoção de práticas e ferramentas de automação e autoatendimento (self-service), visando a redução da necessidade de abertura de chamados para intervenção técnica, a redução do tempo das entregas, redução das atividades manuais e rotineiras, a padronização do parque tecnológico, dentre outros.
- 3.18.Elaborar relatórios mensais dos serviços, no que concerne às atividades da Central de Serviços, tais como: indicadores de qualidade, níveis de serviços, capacidade, evolução do parque computacional, melhorias aplicadas, entre outros também relacionados à indicadores da prestação dos serviços.
- 3.19.Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos computacionais, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado.
- 3.20.Consolidar os documentos e relatórios de atividades mensais provendo informações gerenciais aos gestores e fiscais do contrato;
- 3.21.Fornecer aos gestores e fiscais do contrato informações quanto à execução das demandas (solicitações, incidentes, problemas, entre outros) ;
- 3.22.Subsidiar os gestores e fiscais do contrato com informações técnicas quanto à execução de serviços por terceiros, nas fases de entrega, instalação ou assistência técnica de soluções de TIC CONTRATADAS pela Valec, bem como registrar as informações pertinentes no sistema de gestão de serviços de TIC;
- 3.23.Apoiar e subsidiar as equipes de sustentação de infraestrutura de TIC, gestão, fiscalização, governança, planejamento e desenvolvimento da Valec com informações e documentações necessárias para o desempenho de seus projetos e atividades, tais como: dimensionamento da capacidade de hardware e software necessários, especificações técnicas, políticas, procedimentos, metodologias, análise, homologação de serviços, regras de uso dos recursos computacionais, entre outros sob o controle da Central de Serviços.
- 3.24.Elaborar e manter atualizados: documentações, manuais, padrões, procedimentos, fluxogramas, relatórios, pareceres, notas técnicas, topologias, propostas de mudanças, planejamentos de mudanças, cronogramas, análises de viabilidade e impactos, planos de backup, planos de testes, estatísticas, dashboards, gráficos, relatórios de desempenho e capacidade, códigos e scripts de rotinas automatizada, dentre outros.
- 3.25.Elaborar, validar e manter atualizados os padrões, plano de execução e procedimentos de serviços da Central de Serviços, com a finalidade de permitir a implantação de sistemas de forma rápida e segura, melhorar a consistência dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir os erros.
- 3.26.Elaborar, validar e manter atualizadas as documentações técnicas, o catálogo de serviços operacional, os processos de trabalho, as metodologias, os scripts de atendimento, a base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- 3.27.Elaborar, validar e manter atualizado os procedimentos para aplicar conteúdos (incluindo patches de atualização) em sistemas operacionais e aplicativos do parque computacional, permitindo à Central de Serviços responder mais rapidamente às necessidades e vulnerabilidades do negócio.
- 3.28.Elaborar, validar e manter atualizado o plano de comunicação, contendo todos os contatos para acionamento da equipe técnica, prestadores de serviços, gestores de sistemas, fiscais, entre outros, para notificar e escalar os incidentes, de acordo com o grau de criticidade.
- 3.29.Elaborar Planos de Atualizações, bem como monitorar o ciclo de vida dos sistemas operacionais e aplicativos instalados no ambiente computacional da Valec, a fim de manter sempre na versão com suporte do fabricante, bem como garantir a utilização das funcionalidades disponibilizadas para as novas versões.

3.30. Mapear todas as tarefas necessárias para execução de cada demanda, com a finalidade de cadastrar no sistema de gestão de demandas de TIC e tornar o atendimento mais eficiente, principalmente em demandas que possuem dependências de equipes distintas para a sua execução.

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

3.32. Receber e tratar as reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões dos requisitantes, gestores e fiscais, para propor melhorias na prestação dos serviços.

3.33. Apresentar, mensalmente, aos gestores e fiscais, os resultados alcançados na prestação dos serviços, as deficiências encontradas e as propostas de melhorias para os meses subsequentes.

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

4. Atividades Específicas do subitem 1.2 - Atendimento de Primeiro Nível

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

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

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

4.4. Realizar todos os serviços previstos no catálogo de serviços específicos de nível 1, conforme ENCARTE III – Catálogo de Serviços.

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

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

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

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

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

4.10. Priorizar o atendimento de demandas das áreas críticas do órgão.

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

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

4.13. Reabrir chamados quando forem fechados inadequadamente.

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

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

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

4.17. Realizar pesquisa de satisfação junto ao usuário.

5. Atividades Específicas do subitem 1.3 - Atendimento de Segundo Nível

- 5.1. Realizar o atendimento especializado necessário para tratar as solicitações não finalizadas no Primeiro Nível, com suporte via telefone, acesso remoto ou intervenção presencial.
- 5.2. Realizar todos os serviços previstos no catálogo de serviços específicos de nível 2, conforme ENCARTE III – Catálogo de Serviços.
- 5.3. Interagir com o atendimento de primeiro nível na pronta resolução ou endereçamento das demandas, reclassificando quando for o caso e relatando as atividades de solução, ou escalando quando necessário.
- 5.4. Encaminhar chamados que extrapolam a competência do segundo nível para atendimento especializado de maior nível de especialização (áreas competentes e terceiros, conforme o caso).
- 5.5. Acionar fornecedores de serviços para reparos em software e equipamentos, acompanhando a execução do chamado e o seu encerramento.
- 5.6. Encaminhar informativo às áreas competentes sobre eventuais indisponibilidades nos serviços suportados pelo 1º e 2º níveis.
- 5.7. Executar manutenção, configuração, cópia de segurança (backup), restauração, teste, análise de eventos e incidentes no parque computacional de usuários.
- 5.8. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes de desempenho, entre outras que contribuem para a melhoria de desempenho dos recursos computacionais.
- 5.9. Executar instalação, configuração e atualização de sistemas operacionais e aplicativos.
- 5.10. Provisionar e instalar recursos computacionais para novos colaboradores que venham a trabalhar na Valec.
- 5.11. Executar técnicas de hardening com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, e ações correlatas.
- 5.12. Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas.
- 5.13. Planejar e implantar, de forma proativa, as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades.
- 5.14. Executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual.
- 5.15. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional.
- 5.16. Disponibilizar e manter atualizados os recursos de autoatendimento (self-service), viabilizando a autonomia dos usuários para realizarem instalações e atualizações de aplicativos homologados, assim reduzindo as solicitações na Central de Serviços.
- 5.17. Manter o sistema de distribuição e instalação de sistemas operacionais com imagens homologadas e atualizadas, bem como a central de software com aplicativos homologados e atualizados.
- 5.18. Propor, planejar e executar mudanças visando o menor impacto possível.
- 5.19. Gerir contas de usuários, grupos e permissões de acesso.
- 5.20. Interpretar manuais para a realização de instalações, configurações e de aplicativos e soluções de TIC.

- 5.21. Armazenar orientações, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam à Central de Serviços.
- 5.22. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas, atualizando ou incluindo, quando inexistente, a documentação da rotina utilizada para prestar o suporte, e submeter à área responsável para aprovação.
- 5.23. Atualizar, configurar, instalar/desinstalar, solucionar dúvida e remanejar ramais convencionais, digitais e IP.
- 5.24. Atualizar firmware de aparelho celular corporativo, entregar, substituir, configurar, instalar, desinstalar, realizar backup, restaurar backup de celular, atualizar softwares/aplicativos, sincronizar agenda de celular com estações de trabalho, e ativar serviços de voz e dados para Roaming internacional bem como, configurar aparelho celular para uso no exterior.
- 5.25. Instalar tokens e orientar os usuários quanto à utilização dos dispositivos para certificações digitais.
- 5.26. Gerar voucher, orientar os usuários quanto à retirada e utilização dos dispositivos tokens após instalação dos certificados digitais.
- 5.27. Realizar testes em pontos de rede para identificação de problemas físicos em cabeamento de rede.
- 5.28. Realizar testes de conexão para as reuniões realizadas por meio de videoconferências, com antecedência mínima de 24 horas ou conforme acordado com a área requisitante.
- 5.29. Instalar e configurar os equipamentos de videoconferência, deixando-os aptos para a realização das reuniões.
- 5.30. Acompanhar e monitorar, caso solicitado, as reuniões realizadas por meio de videoconferência, corrigindo quaisquer problemas ou falhas de conexão que ocorrerem durante as reuniões.
- 5.31. Realizar a edição dos vídeos das videoconferências e realizar a transmissão das reuniões sempre que solicitado.
- 5.32. Instalar e monitorar reuniões de videoconferência.
- 5.33. Instalar e realizar testes em equipamentos.
- 5.34. Quanto ao suporte de nível 2 ao Sistema Operacional: instalar ou reinstalar sistema operacional, instalar correções e atualizações de sistema operacional, instalar controlador de dispositivo, instalar certificado digital, preparar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações, aplicar imagens padronizadas de sistema operacional, aplicativos e configurações, configurar sistema operacional, configurar rede do computador, configurar perfil do usuário, configurar compartilhamento de pasta ou impressora, mapear pasta ou impressora compartilhada na rede, formatar sistema de arquivos, otimizar desempenho do sistema operacional.
- 5.35. Quanto ao gerenciamento de arquivos: efetuar cópia de segurança de arquivos, restaurar cópia de segurança de arquivos, recuperar arquivos excluídos, danificados ou inacessíveis, converter formato de arquivos, transferir arquivos, etc.
- 5.36. Quanto as medidas de segurança: instalar antivírus, remover vírus, atualizar definições de vírus, configurar antivírus, configurar atualizações automáticas de software, configurar firewall local em computadores de usuário final.
- 5.37. Quanto ao cabeamento estruturado: instalar cabeamento para ponto de rede de dados ou telefonia, habilitar ou desabilitar ponto de rede de dados, mover ponto de rede de dados ou telefonia, reparar defeito em ponto de rede de dados ou telefonia, reorganizar wiring closets.

5.38. Quanto a manutenção de equipamentos: instalar ou remover equipamentos, instalar ou remover componentes de equipamentos, configurar equipamentos, montar ou desmontar equipamentos, movimentar equipamentos, efetuar manutenção preventiva ou corretiva em equipamentos, acionar assistência técnica para o reparo de equipamento com garantia, identificar peças necessárias para o reparo de computador sem garantia, substituir componentes de computador ou periféricos defeituosos, substituir suprimentos de impressora, plotter ou fax, manter inventário de hardware e software.

6. Demais atividades vinculadas ao serviço:

ENCARTE IV - Tabela 3

QUANTO AO ATENDIMENTO GERAL		
Tipo de Serviço	Nível	Serviços executados neste item
Acesso à rede - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<ul style="list-style-type: none"> - Criação, exclusão, movimentação/manutenção de contas de usuários, e-mail e máquinas no Servidor Active Directory. - Dar permissões de acesso (no Active Directory) em diretórios da rede e e-mails institucionais. - Operação do software de gerenciamento de aplicações. - Operação do software de gestão de impressão (configurar IP, remanejar endereçamentos de impressoras, fornecer relatórios do servidor, exclusão de arquivos da fila de impressão). - Cadastro/exclusão de usuário para utilização da função scanner das impressoras. - Permissão/restrição de acesso às impressoras coloridas.
Manutenção de acesso à rede - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<ul style="list-style-type: none"> - Problemas que os usuários possam encontrar para efetuar acesso às suas estações de trabalho e à rede Valec. - Problemas de acesso em e-mails institucionais. - Configuração de notebooks/celulares corporativos para acesso à rede Wireless.
Configuração de perfil de usuário - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<ul style="list-style-type: none"> - Configuração de correio eletrônico (e-mails institucionais). - Configuração de impressoras locais e de rede em estações de trabalho. - Configuração do ambiente de trabalho (atalhos de desktop, aparência). - Adicionar estação de trabalho ao domínio.
Esclarecimento de dúvidas - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<p>Apoiar o usuário na operação e utilização de suas estações de trabalho no geral:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Esclarecimento de dúvidas sobre o uso de serviços computacionais em geral licenciados pela Valec. - Utilização e operações do Sistema Operacional da estação de trabalho (Windows e Linux). - Apoiar usuários em softwares de escritório. - Apoiar usuários na operação de sistemas institucionais da Valec. - Apoiar usuários para acessar serviços da rede Valec.
Backups - PRESENCIAL	2º	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar backups, solicitados pelos usuários, de arquivos e dados, em mídias e dispositivos de armazenamento. - Realizar backups de arquivos e dados em servidores e dispositivos de armazenamento para fins de manutenção e/ou substituição de estações de trabalho.
QUANTO AOS SISTEMAS E SOFTWARE		
Tipo de Serviço	Nível	Serviços executados neste item
Manutenção de Sistema Operacional - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<ul style="list-style-type: none"> - Manutenção corretiva em Sistemas Operacionais para resolução de problemas de funcionamento nas estações de trabalho e notebooks. - Atualizações do sistema operacional e antivírus.
Instalação / reinstalação de Sistema Operacional - PRESENCIAL	2º	<ul style="list-style-type: none"> - Ato de instalar/reinstalar o Sistema Operacional (Windows e Linux), softwares e aplicativos disponibilizados pela Valec (Pacote Office, antivírus, compactadores de arquivos, leitor de PDF e outros) em estações de trabalho, com configuração de todos os drivers de hardware e periféricos (deixar a estação de trabalho pronta para o uso).
Instalação / configuração e manutenção corretiva de softwares - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	<ul style="list-style-type: none"> - Verificação / instalação / desinstalação configuração de sistemas institucionais e softwares disponibilizados pelo Valec. - Reinstalações para reparação e resolução de problemas de funcionamento.
Recuperação de Dados - PRESENCIAL	2º	<p>Serviço de recuperação de dados em discos rígidos e dispositivos de armazenamento danificados ou que tiveram seus dados apagados e necessitam de recuperação. Todas as</p>

		atividades de recuperação dos dados devem ser registradas na demanda através de observações.
QUANTO AO HARDWARE		
Tipo de Serviço	Nível	Serviços executados neste item
Diagnóstico de Hardware - PRESENCIAL	2º	- Análise, pesquisa e identificação de problemas em hardware de estações de trabalho. Fazer reparo e substituição de peças ou acionar a garantia, caso seja necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento.
Hardware – Periféricos – PRESENCIAL	2º	- Verificação e troca simples de periféricos (conjunto teclados e mouse, caixas de som e simples substituição de monitor em estações de trabalho) ou acionar a garantia, caso seja necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento. - Limpeza interna de equipamentos
Hardware - Verificação de equipamentos - PRESENCIAL	2º	- Realizar a verificação simples de funcionamento de equipamentos em estações de trabalho e acionar a garantia, caso seja necessário, para restabelecimento de operação normal do equipamento. - Realizar verificação do serviço executado pelo fornecedor.
Celulares – PRESENCIAL	2º	- Entregar, substituir e realizar configurações básicas em celulares para uso eventual ou definitivo. - Substituir celulares que necessitem realizar backup complexos, com utilização de software. - Instalação, configuração e atualização de softwares em celulares. -Formatar os celulares que retornam de atendimento eventual e definitivo para que não sejam repassados com informações de usuários terceiros.
Apoio aos usuários de telefonia móvel- REMOTO ou PRESENCIAL	2º	-Dar suporte técnico e administrativo remoto ao usuário de Telefonia Móvel. Este item engloba: -Dar suporte técnico e administrativo presencial ao usuário de Telefonia Móvel.
Serviço de programação e configuração de roaming internacional. OPERADOR/ TÉCNICO	2º	-Ativar a linha junto a operadora de telefonia móvel, para que sejam liberados os serviços de telefonia da linha em roaming internacional -Programar a linha em plataforma operacional da operadora de telefonia móvel, para que sejam ativados os serviços de telefonia da linha em roaming internacional
Modem 3G- DEFINITIVO/ EVENTUAL	2º	-Disponibilizar o modem definitivo e eventual, bem como instalar e configurar a Rede para melhor funcionamento do serviço de dados 3G.
Mapeamento de modem que utiliza telefonia móvel	2º	-Mapear a linha de dados-Modem que utiliza telefonia móvel para verificação do uso no exterior.
Aparelhos telefônicos VOIP - REMOTO ou PRESENCIAL	1º ou 2º	- Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos. - Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento. Este item engloba: - Apoiar usuários de aparelhos telefônicos VOIP na utilização destes aparelhos. - Ato de entregar, instalar e/ou remanejar "in loco" aparelhos Voip. - Reconfigurar/reinstalar aparelhos telefônicos VOIP para restabelecer seu funcionamento.
Montagem e instalação de equipamentos e periféricos de informática – PRESENCIAL	2º	Montar/desmontar e instalar/desinstalar equipamentos e periféricos de informática englobando: notebooks, datashow e telão. Montar/desmontar e instalar/desinstalar equipamentos e periféricos de informática englobando: Monitores LCD de estações de dirigentes (TV LCD), sistema de som e Webcam.
Movimentação de equipamentos e periféricos - PRESENCIAL	2º	- Este item deve ser utilizado para o ato de entregar equipamentos e periféricos de informática e transportar para fins de instalação.
Chamados a mantenedores de soluções em garantia (fornecedores) - REMOTO	1º	- Este item trata do processo de abertura de chamados para fornecedores de equipamentos do Valec (estações de trabalho e notebooks), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do Valec com seu fornecedor, formalização ao Valec de prazos vencidos e, verificação do serviço executado pelo fornecedor.
QUANTO AOS SERVIÇOS		
Tipo de Serviço	Nível	Serviços executados neste item

Serviços - Acompanhamento de Eventos - PRESENCIAL	2º	- Este item destina-se a disponibilização de técnicos para acompanhamento em tempo integral de eventos, palestras, reuniões, etc.
Cópias de mídias de CD/DVD - PRESENCIAL	2º	- Replicação em larga escala de mídias de CD/DVD com equipamento fornecido pelo Valec
Roteiros de Atendimentos - Base de Conhecimento	2º	Alteração/Atualização de roteiros e documentação de conhecimentos já existentes.
Roteiros de Atendimentos - Base de Conhecimento	2º	- Criação de roteiros com os passos para resolução de incidentes e problemas, a fim de serem utilizados em atendimentos e acrescentados à base de conhecimento do Valec. - Criação de documentação de processos e conhecimentos inerentes aos serviços de suporte técnico do Valec.
Registro e classificação de demandas	1º	- Item utilizado quando após diversas tentativas de encontrar o usuário não houver sucesso, seja via e-mail, telefone, visita técnica a sala do usuário. - Item utilizado para pontuar o atendimento presencial de incidente que fora resolvido sem a intervenção do Suporte Técnico ou pelo próprio usuário.
Problemas desconhecidos	2º	- Entende-se como problemas desconhecidos, novos eventos que venham a acontecer no ambiente computacional do Valec (estações de trabalho), que não seja documentado e que não tenha uma solução conhecida. Obs.: Todo problema desconhecido, ao se tornar um incidente conhecido, deverá ter sua resolução documentada através de roteiro, podendo ser criada a subemenda para a criação do documento.
Laudo Técnico	2º	- Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos e periféricos de informática adquiridos pelo Valec, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.
Videoconferência / web conferência - PRESENCIAL	2º	- Operação do equipamento de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos da videoconferência / web conferência e acompanhamento do evento. - Ato de montar todo o equipamento necessário para a realização do evento (câmeras, codecs, cabos notebooks), configurar IPs locais, gatekeeper e DNS.

7.Requisitos Profissionais

7.1.Competências básicas necessárias para todas as funções:

- 7.1.1.Utilização de linguagem apropriada ao ambiente profissional, com emprego de frases corretas, sem o uso de gírias, jargões, termos regionais e modismos.
- 7.1.2.Capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na forma falada quanto na forma escrita.
- 7.1.3.Bom relacionamento interpessoal, cortesia.
- 7.1.4.Equilíbrio emocional.
- 7.1.5.Proatividade, criatividade, iniciativa.
- 7.1.6.Clareza, objetividade e organização.
- 7.1.7.Espírito de equipe.
- 7.1.8.Postura profissional e discrição.
- 7.1.9.Obediência aos procedimentos estabelecidos.
- 7.1.10.Interesse e disponibilidade.
- 7.1.11.Capacidade de agir com calma e tolerância, não se desestabilizando frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho.
- 7.1.12.Capacidade de aprendizado rápido e adaptação às mudanças.
- 7.1.13.Capacidade de resolver problemas.
- 7.1.14.Presteza no atendimento.
- 7.1.15.Empatia e profissionalismo.
- 7.1.16.Boa redação.

7.2.Seguem abaixo os perfis profissionais exigidos para o Grupo 1:

ENCARTE IV - Tabela 4

Perfil I: Preposto	
Descrição	Profissional responsável por coordenar a execução dos administrativos da própria Central de Serviços, participar das reuniões de alinhamentos e solicitações de demandas da CONTRATADA, receber e providenciar a execução das demandas da CONTRATADA e a entrega dos relatórios exigidos.
Formação exigida	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações exigidas	- Certificação ITIL Expert
Tempo de experiência exigido	- Experiência mínima comprovada de 05 (cinco) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação - Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em gestão de projetos e liderança de equipes, especificamente em ambiente de Infraestrutura de TI ou em Central de Serviços de TI, admitidas as somas de diversas experiências, em diversos contratos, desde que não simultâneos, para a comprovação do tempo mínimo.
Perfil II: Supervisor dos serviços de atendimento ao usuário	
Descrição	Profissional responsável por auxiliar o Preposto na coordenação dos serviços de atendimento ao usuário, bem como na gestão da qualidade dos atendimentos, vinculados ao subitem 1.1 do ENCARTE IV - Tabela 2 - Detalhamento do Grupo 1 deste ENCARTE. Também é o responsável técnico que auxilia o Preposto no entendimento dos quesitos técnicos, bem como junto aos profissionais de atendimento.
Formação exigida	Diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de nível superior, em área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior, reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC). OU diploma, devidamente registrado, de conclusão de qualquer curso de nível superior, fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo MEC, acompanhado de certificado de curso de pós-graduação, na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC.
Certificações exigidas	Certificação ISO 20000. Certificação ISO 27002. Certificação ITIL Expert ou OSA.
Tempo de experiência exigido	- Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos em atividades relativas à Tecnologia da Informação ou - Experiência mínima comprovada de 03 (três) anos de atendimento ao cliente/usuário
Perfil III: Técnicos de atendimento de primeiro/segundo níveis	
Descrição	Profissionais que realizam os atendimentos remotos e presenciais de primeiro e/ou de segundo níveis, sendo vinculados aos subitens 1.2 e 1.3 do ENCARTE IV - Tabela 2 - Detalhamento do Grupo 1 deste ENCARTE.
Formação exigida	- Curso técnico na área de TIC, ou curso superior em andamento na área de TIC.
Certificações exigidas	- Certificação Windows 10 (70-698), ou superior. - Certificação ITIL Foundation v3 ou superior - Certificação ISO 27002 ou certificado de conclusão de curso básico da ISO 27002 de carga horária mínima de 10h.
Tempo de experiência exigido	- Experiência de no mínimo 2 (dois) anos em suporte técnico na área de TIC.

8. Definições Gerais sobre os Níveis Mínimos de Serviços do Grupo 1.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

8.7.Tais informações servirá de insumo para avaliação dos serviços realizados e dos indicadores alcançados no período.

8.8.Após a entrega dos relatórios acima indicados, a CONTRATANTE entregará, em até 5 (cinco) dias úteis o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, conforme ANEXO VII-A – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO deste Termo de Referência.

8.9.A CONTRANTE entregará à CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias úteis após o termo de recebimento provisório, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, conforme ANEXO VIII-A – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, que autoriza a emissão da Nota Fiscal de prestação de serviço da CONTRATADA.

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

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

9.Níveis Mínimos de Serviço, glosas, sanções e regras para o ITEM 1 do Grupo 1

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

ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1

Id	Severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para resolução do atendimento
1	MUITO URGENTE	Falha que impede a continuidade da prestação de serviços ao público externo, ou falha em equipamentos e/ou sistemas centrais de cada unidade, ou outros indicados pela CONTRATANTE como tal.	Em até 10 minutos	Em até 4 (quatro) horas
2	URGENTE	Falha que impede a continuidade da prestação de serviços ao público interno, ou incidente que impossibilite o trabalho de vários usuários.	Em até 10 minutos	Em até 8 (oito) horas
3	IMPORTANTE	Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços de TIC apresentam funcionalidades indisponíveis ou afetadas.	Em até 10 minutos	Em até 12 (doze) horas
4	NORMAL	Incidente que não configura falha em serviço de TIC, comprometendo a execução de uma determinada atividade, sem impedir que outras atividades continuem sendo realizadas pelo usuário.	Em até 10 minutos	Em até 24 (vinte e quatro) horas
5	BAIXA	Solicitação de melhorias ou solicitação de hardware para substituição, mas que não esteja impedindo a execução do trabalho do usuário.	Em até 10 minutos	Em até 48 (quarenta e oito) horas

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

9.3. Os tempos estabelecidos nos graus de severidade acima são os utilizados no catálogo de serviços.

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

9.5. A tabela abaixo contém os níveis mínimos de serviço e respectivas glosas e sanções. Cada indicador será apurado mensalmente:

ENCARTE IV - Tabela 6 - Níveis Mínimos de Serviço, glosas e sanções para o Item 1/Grupo 1

Id	Ocorrência	Glosa	Advertência	Multa
1	Não solucionar o chamado técnico de serviço, solicitado pelo usuário dentro dos prazos estipulados no ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 de severidades desse ENCARTE.	Severidade 1 - 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 2 - 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 3 - 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 4 - 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 5 - 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência).	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 0,5% sobre o valor mensal do serviço.
2	Não iniciar o atendimento do chamado técnico de serviço dentro do respectivo prazo de início de atendimento estipulado no ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 de severidades desse ENCARTE.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 5 advertências, multa de 0,3% sobre o valor mensal do serviço.
3	Dentro do mês de apuração deixar de solucionar chamado técnico de serviço solicitado pelo usuário, após o respectivo	Severidade 1 - 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Multa de 0,01% (um centésimo por cento) por minuto de atraso, sobre o valor mensal do serviço,

	prazo de resolução estipulado no ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 de severidades desse ENCARTE.	Severidade 2 - 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.		até que o chamado seja solucionado.
		Severidade 3 - 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.		
		Severidade 4 - 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.		
		Severidade 5 - 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.		
4	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 1, até o respectivo prazo do ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 desse ENCARTE.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do serviço.
5	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 2, até o respectivo prazo do ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 desse ENCARTE.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do serviço.
6	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 3, até o respectivo prazo do ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 desse ENCARTE.	Glosa de 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.
7	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 4, até o respectivo prazo do ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 desse ENCARTE.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
8	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 5, até o respectivo prazo do ENCARTE IV - Tabela 5 - Severidades e respectivos prazos de atendimento para o Item 1 do Grupo 1 desse ENCARTE.	Glosa de 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do serviço.
9	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 1, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do serviço.
10	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 2, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do serviço.
11	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 3, após o prazo	Glosa de 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.

	estabelecido na reunião de avaliação de incidente.			
12	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 4, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
13	Não apresentar, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial de atividades executadas.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
14	Deixar de prestar, suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou casos previstos no Termo de Referência.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.
15	Não manutenção das condições de qualificação dos funcionários exigidas no termo de referência e seus anexos.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
16	Permitir a presença de funcionário sem crachá nos locais de prestação de serviço.	Glosa de 0,010% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
17	Não manter atualizados os registros na ferramenta de ITSM por mais de 2 (duas) horas.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
18	Não seguir as prioridades de atendimento definidas pela CONTRATANTE.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
19	Não cumprir quaisquer das obrigações de manutenção preventiva e corretiva, de serviços rotineiros/incidentes/requisições e serviços sob demanda especial previstos no Termo de Referência.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
20	Não cumprir qualquer outra obrigação prevista no Termo de Referência não citada nesta tabela.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.

9.6. As glosas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no Termo de Referência.

9.7. Elas são aplicadas sobre o valor fixo mensal dos serviços até o limite máximo de 30%.

9.8. Na Valec não há histórico de glosas devido ao não atingimento de níveis mínimos de serviço.

10. Ferramenta ITSM de Gerenciamento de Serviços

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

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

10.3. Atualmente, a Valec utiliza a solução CITSMART Enterprise v7.1 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO 20.000.

10.4. A CONTRATADA deverá manter o suporte e as atualizações da atual ferramenta de ITSM da Valec ou caso opte por outra ferramenta, desde que atendidas as especificações desse ENCARTE, deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por

exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à Valec, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a partir da assinatura do contrato.

10.5. A solução para o gerenciamento de serviços de TI (ITSM) a ser implantada deverá estar em sua última versão, que por sua vez deverá ser certificada por órgão credenciado da APM Group na categoria “Endorsed Software Tools” (<https://www.axelos.com/licensing/itil-software-scheme/endorsed-software-tools>) ou “PinkVERIFY™ Toolsets” (<https://pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>) da Pink Elephant pelo menos nos seguintes processos:

- 10.5.1. Gerenciamento de Portfólio.
- 10.5.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços
- 10.5.3. Gerenciamento de Nível de Serviços
- 10.5.4. Gerenciamento de Incidente
- 10.5.5. Cumprimento de Requisição
- 10.5.6. Gerenciamento do Conhecimento
- 10.5.7. Gerenciamento de Problema
- 10.5.8. Gerenciamento de Mudança
- 10.5.9. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço
- 10.5.10. Gerenciamento de Liberação e Implantação
- 10.5.11. Gerenciamento de Eventos
- 10.5.12. Gerenciamento da Disponibilidade
- 10.5.13. Gerenciamento da Continuidade

10.6. O motivo da exigência da certificação Pink Elephant é atestar a conformidade do Sistema de Gestão de Service Desk com a especificação padrão da Biblioteca ITIL, conforme Acórdão TCU nº 144/2008.

10.7. A solução a ser implantada ou mantida deverá permitir a automatização dos processos de extração de indicadores e integração com ferramentas de monitoração.

10.8. A ferramenta será implementada somente após validada pela Valec.

10.9. A ferramenta também deverá atender aos seguintes requisitos, conforme, apêndice III, do Guia de Boas Práticas e Orientações para a Contratação de Service Desk do Ministério da Economia de novembro/2018:

10.9.1. ARQUITETURA

- 10.9.1.1. Acesso via web
- 10.9.1.2. Interface Web
- 10.9.1.3. Módulo para administração
- 10.9.1.4. Relatórios Customizáveis
- 10.9.1.5. DashBoards dinâmicos
- 10.9.1.6. Exportação de Dados para formatos padrão (PDF, XLS, XML, etc.)
- 10.9.1.7. Suporte em Português
- 10.9.1.8. Armazenamento centralizado
- 10.9.1.9. Integração com serviço de diretórios (Active Directory) com opção para autenticação na própria aplicação

10.9.2. DEMANDAS

- 10.9.2.1. 1º Nível - Atendimento remoto
- 10.9.2.2. 2º Nível - Atendimento remoto e local ao usuário
- 10.9.2.3. 3º Nível - Suporte Avançado
- 10.9.2.4. Programação de demandas automáticas e/ou periódicas
- 10.9.2.5. Gestão de atendimento por assunto, por tipo de usuário, tipo de solicitação, por áreas e outras formas de classificação gerencial
- 10.9.2.6. Base de conhecimento integrada

10.9.2.7. Catálogo de Serviços integrado

10.9.3. FUNCIONALIDADES

10.9.3.1. Permitir cadastrar e alterar o catálogo de serviços que será disponibilizado para seleção dos usuários

10.9.3.2. Permitir cadastrar/alterar a demanda/chamado por parte do usuário via web:

10.9.3.2.1. Registrar a hora de abertura de chamado.

10.9.3.2.2. Registrar usuário e local do chamado.

10.9.3.2.3. Permitir vincular o chamado ao patrimônio (equipamento) e à localização física do usuário.

10.9.3.2.4. Permitir descrever o assunto do chamado.

10.9.3.2.5. Permitir determinar a prioridade do chamado automaticamente e pelo operador.

10.9.3.2.6. Permitir determinar a prioridade do chamado com base em critérios automáticos (categoria, usuário, criticidade, etc.).

10.9.3.2.7. Permitir anexar imagens e documentos ao chamado.

10.9.3.3. Permitir cadastrar usuários (gerentes de fila) e técnicos para recebimento e resolução de chamados

10.9.3.4. Permitir o fechamento do chamado por parte do técnico, mediante determinadas condições

10.9.3.5. Permitir a reabertura do chamado por parte do usuário, caso o chamado não tenha sido plenamente atendido

10.9.3.6. Registrar automaticamente hora de abertura e de fechamento do chamado

10.9.3.7. Informar o tempo restante de atendimento para cumprimento dos níveis de serviços

10.9.3.8. Permitir a busca rápida de informações referentes ao equipamento (configuração, localização, histórico de chamados, garantia.) no momento da abertura do chamado Permitir envio automático de e-mail para as áreas de competência e usuários na abertura e fechamento de chamados

10.9.3.9. Permitir o acompanhamento do andamento de atendimentos das ocorrências

10.9.3.10. Permitir definição de níveis de prioridades para os setores/grupos de usuários da empresa

10.9.3.11. Gerenciamento de tempo de solução baseado nas definições do catálogo e de categorias de problemas e incidentes

10.9.3.12. Permitir gerenciamento das filas (1º, 2º e 3º nível) - redirecionamento de chamados para os técnicos

10.9.3.13. Ao término da resolução de cada demanda/chamado por parte dos técnicos, permitir ao usuário fechar e avaliar o seu nível de satisfação

10.9.3.14. Calcular e acompanhar os níveis de serviços por nível de atendimento e por categoria de chamado

10.9.3.15. Permitir calcular o nível geral de satisfação do usuário

10.9.3.16. Permitir gerenciar Base de Conhecimento de problemas conhecidos

10.9.3.17. Emitir relatórios de chamados e atendimentos, tais como:

10.9.3.17.1. Relatório de chamados por nível com cálculo dos indicadores de níveis de serviços definidos.

10.9.3.17.2. Relatório de chamados de atendimento por técnico, por usuário, por equipamento, etc..

10.9.3.17.3. Relatório de chamados atendidos e não atendidos.

10.9.3.17.4. Relatório de chamados por dia, semana e mês (abertos e fechados).

10.9.3.17.5. Relatório com nível geral de satisfação do usuário.

ENCARTE V – Especificações Técnicas e Requisitos Profissionais Grupo 2

1. Especificações dos Serviços

1.1.O Grupo 2 trata-se de serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), 3º nível, visando atender às necessidades de todas as unidades da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A., baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC e em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), conforme detalhado neste ENCARTE, sob condições do Edital, Termo de Referência e todos os seus anexos.

1.2.Este encarte especifica as atividades técnicas, apresenta o detalhamento dos serviços, os requisitos de conhecimento e habilidades para a execução dos serviços, o detalhamento dos horários de prestação dos serviços, níveis mínimos de serviços dentre outros requisitos.

1.3.O Grupo 2 envolve todos os itens detalhados na tabela abaixo:

ENCARTE V - Tabela 1

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Qtde.
2	2	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	3	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	4	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível – Ilha de Sustentação de Banco de Dados com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	5	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	6	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Redes com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	7	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	8	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	9	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
	10	Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Segurança da Informação com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de	Mês	36

		acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.		
11		Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de Sustentação de Portais Corporativos com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
12		Serviços continuados e especializados de apoio à operação e sustentação de Serviços de TIC, 3º nível - Ilha de apoio à Governança de TIC com aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência, seus anexos e encartes.	Mês	36
13		Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível.	HSP	6000

1.4. O local de prestação de serviços deverá ocorrer na sede da Valec Engenharia, Construções e Ferrovias S.A. entre 07:30 e 19:30, devendo a CONTRATADA dimensionar sua equipe para execução adequada dos serviços que será de sua responsabilidade, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos no Edital e Anexos, respeitando os requisitos mínimos profissionais detalhados neste ENCARTE.

1.5. Os profissionais poderão ser compartilhados entre as ilhas, desde que estejam aderentes a todos os requisitos das ilhas aos quais atende.

1.6. A CONTRATADA poderá manter profissionais para atendimento remoto que sejam compartilhados entre outros contratos, desde que aderentes aos requisitos discriminados em cada ilha de sustentação, respeitando o quantitativo mínimo presencial solicitado.

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

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

1.9. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência.

1.10. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:

1.10.1. Deverão observar às recomendações e boas práticas ITILv3 e todos os seus requisitos.

1.10.2. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.

1.10.3. Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a equipe de Apoio à Governança de TI.

1.10.4. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

1.10.5. Deverão participar de reuniões com a CONTRATANTE e com as equipes de projeto, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.

1.10.6. Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações da CONTRATANTE.

1.10.7. Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.

1.10.8. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade.

1.10.9. Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade; e

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

1.11. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação:

1.11.1. Serviços aos usuários; e

1.11.2. Serviços de infraestrutura.

1.12. Estas categorias se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.

1.13. Todos os subitens descritos nesta especificação técnica são **obrigações operacionais** da CONTRATADA e serão constantemente fiscalizados pela CONTRATANTE.

1.14. Tendo em vista os avanços tecnológicos, a atualização de processos, procedimentos e serviços da CONTRATANTE, todos os serviços a serem executados pela CONTRATADA, poderão ser operados em soluções, sistemas, infraestrutura, softwares e plataformas físicas ou virtuais, em infraestrutura própria da CONTRATANTE ou em nuvem (cloud computing), ou ainda, em modo híbrido.

1.15. Na especificação técnica dos serviços, busca-se elencar as principais atividades, rotineiras e diárias, bem como, a evolução do parque tecnológico atual da CONTRATANTE, detalhando tarefas em nível macro e micro da operação de serviços de TI da CONTRATANTE. Todavia, a CONTRATADA deve considerar que todas as atividades necessárias para operar os serviços de TIC da CONTRATANTE deverão ser executadas por suas equipes de operação, não podendo, em momento algum, alegar desconhecimento de atividades de operação de serviços.

1.16. A administração, operação, suporte, bem como os relatórios, projetos e toda a atividade relativa aos equipamentos, serviços de rede, softwares, links de comunicação, documentação e outros, deve levar em conta toda a abrangência, a dependência e o relacionamento entre os componentes dos ativos, processos ou serviços de TIC. Independentemente da divisão de tarefas, segmentação, ou delimitação de escopo, a CONTRATADA deve realizar todos os esforços necessários para que os serviços sejam prestados em sua totalidade.

1.17. A ausência de ferramentas proprietárias por parte da CONTRATANTE não impede a CONTRATADA de fazer uso de soluções livres ou de código aberto (open source) disponíveis na internet, desde que acordado previamente com a CONTRATANTE, para a execução das atividades mencionadas no decorrer deste Estudo Técnico. Sendo assim, não poderá alegar que inexistem soluções ou ferramentas para a execução das atividades inerentes ao serviço. Os casos omissos serão de deliberação exclusiva do corpo de fiscalização e gestão contratual, avaliando-se, caso a caso, dentro da margem de conveniência e oportunidade, satisfazendo-se sempre o interesse público.

1.18. A CONTRATADA é responsável pela operação dos serviços de TIC e da infraestrutura (física, virtual, local ou em nuvem) de TIC que os suporta, bem como, todos os ambientes que suportam os serviços (desenvolvimento, teste, homologação, treinamento e produção) em todas as fases do ciclo de vida do serviço.

1.19. Em função da necessidade de agilidade na entrega dos serviços, mudanças, homologações, liberações e solicitações das áreas clientes da TIC, a CONTRATANTE considera todos os ambientes de suporte aos serviços, essenciais. Assim, deverão ter o mesmo nível de tratamento pela CONTRATADA, respeitando-se a urgência e criticidade, determinada nos processos de TI da CONTRATANTE.

1.20. Qualquer dificuldade durante a prestação dos serviços deve ser imediatamente e formalmente reportada a CONTRATANTE, sob o risco de não ser aceita a alegação de culpa de terceiros, como justificativa para execução inadequada, insatisfatória ou incompleta das atividades.

1.21. A força de trabalho deverá estar distribuída conforme as demandas, as complexidades especificadas pelas tarefas, de acordo com as habilidades que as tarefas requeiram e conforme disposições físicas das equipes de operação, determinadas pela CONTRATANTE.

1.22. A CONTRATADA deve organizar suas operações para que cada serviço possua um representante ou líder técnico, a fim de apoiar o serviço de Gerenciamento de Operações de TIC em questões técnicas e gerenciais da operação dos serviços junto a CONTRATANTE e a outras equipes de operação da CONTRATANTE.

1.23. O líder ou representante de cada serviço deve realizar o levantamento das atividades especificando como os serviços devem ser operados, considerando as boas práticas de mercado e dos fabricantes, os critérios de qualidade e todas as condições para prestação de serviços. De forma sintética, pode-se dizer que não se espera apenas que a CONTRATADA mantenha os serviços funcionando. Ela deve fazê-lo, contudo, seguindo procedimentos, normas, boas práticas e requisitos gerais de qualidade, levando-se em conta os processos de TIC da CONTRATANTE e sua maturidade, o que requer engajamento, comprometimento e habilidades adicionais para orientar os trabalhos de suas equipes e apoiar a CONTRATANTE no aumento da sua maturidade organizacional e capacidade de seus processos.

1.24. A CONTRATADA deve considerar, ainda, as manutenções, migrações de serviços ou equipamentos, rotinas de backup ou outras que se fizerem necessárias, serviços e sistemas que, em sua maioria, são realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana.

1.25. A CONTRATADA deverá manter um Responsável Técnico, que está relacionado diretamente com o Serviço de Gerenciamento de Operações de TIC, com conhecimento técnico e habilidades suficientes para liderar as equipes de operação e responder gerencial e tecnicamente à CONTRATANTE.

1.26. O papel de Responsável Técnico não poderá ser designado a um profissional que atenda a outros serviços dentro da sustentação, cabendo a este papel as atividades relacionadas a operação dos serviços e a liderança técnica das Ilhas de operação.

1.27. As demais Ilhas de sustentação poderão compartilhar profissionais, desde que eles atendam a ambos requisitos de formação, capacitação, certificados e experiência discriminados no detalhamento de cada Ilha de sustentação.

1.28. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas, deverão ser realizadas, prioritariamente, fora do expediente normal da organização, conforme processo e Gerenciamento de Mudança e janelas de mudanças determinadas e autorizadas pela CONTRATANTE.

1.29. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto a CONTRATANTE e propostas as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.

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

1.31. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE.

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

1.33.Toda a documentação produzida pela CONTRATADA em decorrência dos procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

1.34.A CONTRATADA deve executar, durante o período de vigência do contrato, a operação, monitoramento, provisionamento, administração, avaliação de capacidade, sustentação da infraestrutura e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação da CONTRATANTE e tem ainda as **responsabilidades e obrigações de:**

1.34.1. Operação, suporte, criação, instalação, implantação, monitoramento, sustentação, documentação e auditoria técnica da infraestrutura e serviços de TIC.

1.34.2. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software e hardware, local e em nuvem, incluindo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações das soluções adotadas, adquiridas e em uso pela CONTRATANTE.

1.34.3. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração dos produtos e das soluções adotadas pela CONTRATANTE.

1.34.4. Elaboração, implementação, disponibilização e manutenção das documentações técnicas de todos os procedimentos operacionais implementados ou que vierem a ser implementados na operação de serviços da CONTRATANTE.

1.34.5. Execução de procedimentos operacionais e de instalação, em conformidade com as documentações criadas e existentes, seguindo as boas práticas de mercado, bem como a participação no processo de melhoria contínua de processos e procedimentos.

1.34.6. Elaboração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

1.34.7. Operação, suporte, monitoramento, atualização, parametrização, segurança, implantação e acompanhamento dos sistemas em desenvolvimento, homologação, testes e produção.

1.34.8. Implantação, operação, suporte, monitoramento, atualização, customização, parametrização e ajustes finos de desempenho (performance tuning) e de segurança (hardening), para sistemas operacionais e softwares de apoio, tais como: soluções de virtualização e orquestração em nuvem, de armazenamento e backup, de gerenciamento de impressão, de rede e conectividade, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade, o desempenho e a segurança dos sistemas e serviços de TIC.

1.34.9. Integração de informações, administração de bases de dados, monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de desempenho e de capacidade de Banco de Dados.

1.34.10. Proposição de soluções adequadas ao ambiente computacional da CONTRATANTE e que agreguem valor à TIC e ao negócio da CONTRATANTE.

1.34.11. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização de infraestrutura e serviços de TIC.

1.34.12. Análise de registros (logs) dos equipamentos, ferramentas e softwares, com anotações e análise em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

1.34.13. Elaboração, análise, implantação e manutenção de scripts para automatização e padronização de atividades e procedimentos rotineiros.

1.34.14. Execução de testes em soluções de infraestrutura de TIC, físicas e lógicas, incluindo testes de estresse, confiabilidade, segurança (invasão, negação de serviço, análise de vulnerabilidade), testes de alta disponibilidade, simulação de crises e desastres, entre outros.

1.34.15. Elaboração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificadas, pela CONTRATANTE, como críticas, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

1.34.16. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da CONTRATANTE, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e os bancos de dados disponíveis no ambiente existente.

1.34.17. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, controladores de domínio, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, nos diversos ambientes operacionais da CONTRATANTE.

1.34.18. Execução de instalação, remoção, movimentação e configuração de equipamentos e componentes de comunicação de dados, de infraestrutura de rede (servidores, switches, rack, appliances e outros), físicos e lógicos, adotados pela CONTRATANTE.

1.34.19. Manutenção, suporte e implantação da infraestrutura de rede (física e lógica), compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da CONTRATANTE (hardware e software, on-premise ou nuvem), no que diz respeito à sua rede corporativa, incluindo servidores de rede, segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy, antivírus, anti-malware, antispam, firewall, balanceadores de carga, IPS, IDS, filtro de conteúdo, controle de aplicação, rede de armazenamento de dados (independentemente de seu tipo: SAN, NAS, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta específica), vídeo conferência (MCU, Gatekeeper, gravadores), switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

1.34.20. Manutenção das diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento, manutenção, migração, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados corporativos citados no ENCARTE II – Parque Tecnológico e atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da CONTRATANTE.

1.34.21. Prestação de suporte à equipe técnica de atendimento a usuários dos serviços de TIC da CONTRATANTE, 1º e 2º níveis de atendimento, para resolver problemas de elevada complexidade, como problemas de comunicação entre estações de trabalho, dispositivos, de protocolos de rede e conectividade, de segurança e na distribuição de softwares corporativos.

1.34.22. Atuação como 3º nível de atendimento, quando demandado, prestando suporte técnico especializado para outras áreas e grupos funcionais da CONTRATANTE, conforme fluxo do ENCARTE IX – Diagrama de Atendimento.

1.34.23. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.

1.34.24. Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da CONTRATANTE, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

1.34.24.1. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.

1.34.24.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de desempenho, disponibilidade e configuração das soluções de infraestrutura de TIC.

1.34.24.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).

1.34.24.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

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

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

1.34.27. Avaliar e recomendar a CONTRATANTE a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas e serviços, ou que proporcionem maior produtividade e que sejam necessários para a melhoria da qualidade, desempenho, economicidade e disponibilidade dos serviços.

1.34.28. Executar, apoiar e auxiliar a equipe técnica da CONTRATANTE no desenvolvimento de atividades de organização de processos, tais como:

1.34.28.1. Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela CONTRATANTE, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.

1.34.28.2. Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de LANs, WANs e links corporativos de acesso WEB.

1.34.28.3. Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela CONTRATANTE, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.

1.34.28.4. Elaboração e ajustes de modelos (sistemizados ou não) apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

1.34.29. Participar da implantação de projetos e soluções, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura da rede.

1.34.30. Incluir nos projetos as especificações dos equipamentos, dos cabos e de todos os materiais e equipamentos necessários ao perfeito funcionamento dos serviços, os quais deverão satisfazer os requisitos mínimos definidos nos processos de padronização da CONTRATANTE.

1.34.31. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.

1.34.32. Acompanhar diariamente a qualidade e o nível de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

1.34.33. Planejar, definir e especificar atividades e montar os modelos globais de execução das tarefas, para mudanças, solicitações, incidentes, negociando com a CONTRATANTE a implementação das fases propostas.

1.34.34. Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os a CONTRATANTE, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de nível de serviços estabelecidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas entre outros.

1.34.35. Apoiar tecnicamente, quando solicitado, o processo de revisão de normas operacionais de segurança da informação e, políticas e diretrizes de processos de TIC.

1.34.36. Efetuar abertura e acompanhamento de chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia.

1.34.37. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

1.34.38. Registrar todas as atividades realizadas pelas equipes de operação em ferramenta de gestão de serviços de TIC da CONTRATANTE.

1.34.39. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento.

2. Detalhamento dos Serviços das Ilha de Sustentação

2.1. Para fins de composição da equipe e formação de custos, a LICITANTE deve observar a quantidade mínima de profissionais necessários para atender os requisitos mínimos da especificação técnica de cada serviço. Portanto, cabe, estritamente, à licitante usar de sua expertise e capacidade técnico-operacional para dimensionar a força de trabalho necessária, prevendo, nos horários de operação, os recursos, perfis, habilidades, competências, bem como a quantidade de pessoal para a composição da equipe, atendimento dos níveis mínimos de serviço e outros custos como por exemplo: hora extra e sobreaviso.

2.2. Por se tratar de uma contratação crítica que deve se orientar pelas melhores práticas de gestão de serviços de TIC, é imprescindível que os recursos envolvidos na execução dos serviços sejam qualificados adequadamente para atuarem na prestação de serviços descritos no Termo de Referência. Outrossim, vale salientar que com as exigências de experiência e certificações abaixo descritas busca-se estabelecer um parâmetro equânime de qualidade que ateste as habilidades e competências dos profissionais que serão disponibilizados para execução dos serviços previstos nesta contratação. Sabe-se que na área de TI, além das certificações, o tempo de experiência de atuação do profissional é determinante e necessários para minimizar os riscos de falhas durante a execução contratual.

3. Serviços de operação e sustentação de Serviços de TIC - 3º nível

3.1. Atividades Comuns à todas as Ilhas

3.1.1. Todas as equipes de sustentação deverão:

3.1.1.1. Executar rotinas de manutenção, configuração, administração, cópias de segurança, restauração, conversão, importação, testes de alta disponibilidade e de vulnerabilidade, verificação de logs, análise de eventos e incidentes, visando garantir a disponibilidade, a continuidade, o desempenho, a evolução tecnológica, a segurança e a continuidade dos serviços em toda a infraestrutura envolvida.

- 3.1.1.2. Executar rotinas preventivas de verificação e análise de desempenho, capacidade, registros (logs) e eventos com o objetivo de detectar, diagnosticar, propor melhorias e corrigir eventuais problemas e vulnerabilidades, atuando de forma proativa na operação e administração das soluções de TIC, com a finalidade de reduzir os riscos de indisponibilidade e descontinuidade dos serviços.
- 3.1.1.3. Executar configurações necessárias para a operação, correções de problemas, ajustes finos de desempenho (performance tuning), regras de qualidade de serviço (QoS), entre outras que contribuem para a melhorias nos sistemas e nas soluções de TIC.
- 3.1.1.4. Elaborar relatórios de vulnerabilidades, riscos nos sistemas e nas soluções de TIC, constando as medidas tomadas e propostas de melhorias;
- 3.1.1.5. Executar instalações, configurações, customizações, migrações e atualizações de soluções de TIC, bem como seus aplicativos, agentes, sistemas operacionais e firmwares.
- 3.1.1.6. Executar rotina diária de verificação nos sites de suporte dos fabricantes, com a finalidade de identificar lançamentos de novas versões de softwares e patches de atualização para manter o parque tecnológico atualizado, prevenindo riscos de falhas e exploração de vulnerabilidades reportadas pelos fabricantes.
- 3.1.1.7. Executar atualizações contínuas, promovendo a redução dos riscos causados pelo acúmulo de evoluções e correções disponibilizadas para os sistemas.
- 3.1.1.8. Provisionar ambientes de infraestrutura de TIC para implantação de soluções, serviços e aplicativos.
- 3.1.1.9. Atuar de forma colaborativa e integrada com a área de desenvolvimento de softwares, implantando práticas e ferramentas de DevOps para tornar o provisionamento de ambientes mais eficiente.
- 3.1.1.10. Implantar softwares, proteger dados, monitorar o funcionamento e reforçar a conformidade de todos os dispositivos, incluindo suporte para seus últimos recursos.
- 3.1.1.11. Executar técnicas de (hardening) com ajustes finos para proteção do ambiente computacional, incluindo: remover ou desabilitar recursos e serviços desnecessários, limitar o software instalado àquele que se destina à função desejada do sistema, aplicar e manter os patches atualizados, revisar e modificar as permissões dos sistemas, desabilitar usuários que não estejam mais em uso, reforçar a segurança do login, e ações correlatas.
- 3.1.1.12. Executar o tratamento de incidentes, contemplando o recebimento, a filtragem, a classificação, a resolução e a resposta às solicitações e alertas, além de realizar as análises dos incidentes de segurança, procurando extrair informações que permitam impedir a continuidade da ação maliciosa e a identificação de tendências.
- 3.1.1.13. Planejar e implantar, de forma proativa, melhores práticas recomendadas pelos fabricantes, bem como as atualizações de software para prevenção e correção de falhas ou vulnerabilidades.
- 3.1.1.14. Planejar e executar a instalação e configuração de novas soluções e aplicativos de TIC adquiridas no decorrer da execução contratual.
- 3.1.1.15. Testar e homologar as aplicações e suas atualizações antes de serem implantadas no parque computacional, com a finalidade de minimizar impactos nos serviços em produção.
- 3.1.1.16. Disponibilizar e manter atualizados portais e recursos de autoatendimento (self-service), com objetivo de reduzir a necessidade de intervenções técnicas, bem como reduzir o tempo de resolução da demanda, além de gerar autonomia aos usuários.

- 3.1.1.17. Cooperar com a Central de Serviços, homologando e disponibilizando recursos e funcionalidades inerentes as soluções adotadas pela infraestrutura de TIC, tais como: sistemas operacionais, aplicativos, atualizações, configurações, automatização de tarefas rotineiras, ferramentas de acesso e comunicação, aplicações de sistemas específicos, entre outros.
- 3.1.1.18. Executar a instalação, configuração e operação das aplicações de gerenciamento e monitoramento específicos de cada solução de TIC para monitoração contínua e proativa dos ativos envolvidos no serviço.
- 3.1.1.19. Elaborar, verificar, agendar, executar e manter atualizados os scripts necessários para soluções de problemas, implantações de funcionalidades de sistemas e execução de tarefas rotineiras, bem como disponibilizar funcionalidades aos serviços de atendimento ao usuário e de monitoramento, com a finalidade de reduzir atividades repetitivas e de baixa complexidade.
- 3.1.1.20. Propor, planejar e executar mudanças com o menor risco possível para os serviços em produção.
- 3.1.1.21. Planejar e executar migrações de tecnologias, topologias, protocolos, dados, softwares e hardwares envolvidos no serviço.
- 3.1.1.22. Analisar periodicamente os componentes do serviço quanto a possíveis riscos de falhas para propor e implementar melhorias que visem a eliminação de pontos únicos de falha;
- 3.1.1.23. Analisar e projetar a capacidade e o desempenho dos recursos de TIC, projetando o consumo, propondo melhorias e evoluções tecnológicas, bem como dimensionando o hardware e o software adequado.
- 3.1.1.24. Subsidiar os gestores e fiscais técnicos da CONTRATANTE quanto ao dimensionamento da capacidade de hardware e a configuração dos ativos de infraestrutura de TIC para garantir o desempenho e a disponibilidade dos sistemas e serviços da CONTRATANTE.
- 3.1.1.25. Executar extração e consolidação de dados e indicadores de sistemas e soluções de TIC.
- 3.1.1.26. Executar extração, transferência e atualização de dados entre sistemas e bancos de dados, externos e internos.
- 3.1.1.27. Gerenciar contas de usuários, grupos e permissões de acesso aos diversos sistemas sustentados pela Valec.
- 3.1.1.28. Administrar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, teste, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento e manter os sistemas em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho;
- 3.1.1.29. Administrar e configurar as soluções de TIC seguindo as recomendações de melhores práticas dos fabricantes;
- 3.1.1.30. Planejar, implantar e administrar sistemas e soluções de TIC em alta disponibilidade, com balanceamento de carga e tolerância a falhas, sempre pautado nas boas práticas recomendadas pelos fabricantes de cada solução.
- 3.1.1.31. Registrar e acompanhar chamados técnicos com fabricantes ou fornecedores externos para solução de problemas de componentes do serviço em garantia.
- 3.1.1.32. Garantir que as rotinas de cópias de segurança (snapshot, replicação e backup) e os testes de restauração estão sendo fielmente executadas, e capazes de retomadas imediatas em casos de falhas.
- 3.1.1.33. Interpretar manuais, muitas vezes na língua inglesa, para a realização de instalações, configurações e de aplicativos corporativos e soluções de TIC.

- 3.1.1.34. Documentar todo e qualquer procedimento realizado para atendimento das demandas.
- 3.1.1.35. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CONTRATANTE.
- 3.1.1.36. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 3.1.1.37. Gerenciar a utilização de licenças ou subscrições de softwares, a fim de possibilitar a visibilidade total do consumo e evitar inconformidades.
- 3.1.1.38. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das soluções de infraestrutura de TIC.
- 3.1.1.39. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de TIC e homologação de serviços, equipamentos e softwares.
- 3.1.1.40. Elaborar os cronogramas de implantação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 3.1.1.41. Subsidiar os empregados da CONTRATANTE na elaboração de projetos de infraestrutura de TIC, bem como para a melhoria dos serviços.
- 3.1.1.42. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de serviços de TIC e homologação de equipamentos e softwares.
- 3.1.1.43. Elaborar relatórios técnicos com informações técnicas e organizadas em linguagem gerencial e que proporcione a tomada de decisão dos gestores da CONTRATANTE.
- 3.1.1.44. Criar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- 3.1.1.45. Efetuar análise do ambiente quanto a melhoria de desempenho, crescimento da base de dados e análise de logs de ambiente.
- 3.1.1.46. Planejar e criar rotinas de manutenção e backup.
- 3.1.1.47. Sugerir a implantação de sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas para os serviços críticos.
- 3.1.1.48. Realizar testes periódicos que garantam a efetividade e a correta configuração das soluções de alta disponibilidade.
- 3.1.1.49. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura de TIC da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 3.1.1.50. Manter atualizada as informações sobre os serviços e outros Itens de Configuração (IC) de infraestrutura de TIC na BDGC (Base de Dados de Gerenciamento de Configuração), conforme previsto na biblioteca ITIL e processos da CONTRATANTE.
- 3.1.1.51. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento da CONTRATANTE.
- 3.1.1.52. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.

3.2. Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC

- 3.2.1. Constitui na supervisão, planejamento, orientação e liderança da equipe de profissionais na execução de todos os serviços de operação, sustentação e administração de infraestrutura de TIC, de acordo com as estratégias e diretrizes definidas pela CONTRATANTE. A equipe deve ser constituída no mínimo pelo Preposto e Responsável Técnico, obtendo auxílio dos líderes de cada Ilha de sustentação.
- 3.2.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

- 3.2.2.1. Coordenar juntamente com o líder da Ilha de apoio à Governança todas as atividades executadas pelas equipes de operação.
- 3.2.2.2. Verificar e aprovar todas as entregas de suas equipes, funcionando como um primeiro filtro de qualidade dos serviços prestados.
- 3.2.2.3. Representar toda sua equipe junto a CONTRATANTE para questões técnicas e operacionais que forem escaladas e dependerem de decisão de nível superior.
- 3.2.2.4. Conhecer profundamente o edital, contrato e lista de atividades as quais a CONTRATADA é responsável, delegando, constantemente, à sua equipe, atividades de operação.
- 3.2.2.5. Acompanhar a execução dos serviços visando o atingimento das metas de níveis de serviço estabelecidos.
- 3.2.2.6. Priorizar os atendimentos críticos e os incidentes, conforme definição da CONTRATANTE.
- 3.2.2.7. Supervisionar a execução dos serviços pelas equipes técnicas.
- 3.2.2.8. Executar os serviços de supervisão de turno na ausência dos profissionais que executam esses serviços.
- 3.2.2.9. Executar outros serviços correlatos a supervisão de sua equipe de profissionais na execução do serviço.
- 3.2.2.10. Orientar a atuação da equipe técnica em situações críticas de trabalho, bem como interagir com os usuários quando a situação requerer.
- 3.2.2.11. Garantir que todos os papéis supridos pela CONTRATADA estejam desempenhando suas funções e atividades da melhor maneira possível.
- 3.2.2.12. Supervisionar o cumprimento da carga horária dos colaboradores da CONTRATADA.
- 3.2.2.13. Coordenar as atividades para a absorção e execução dos serviços.
- 3.2.2.14. Verificar e avaliar constantemente as atividades de operação executadas pelos seus colaboradores.
- 3.2.2.15. Participar de eventos críticos para as operações de TIC da CONTRATANTE.
- 3.2.2.16. Representar a CONTRATADA em todos os assuntos referente as atividades de apoio da operação de serviços de TIC executados pela sua equipe.
- 3.2.2.17. Providenciar a substituição de profissionais afastados por motivos de férias, atestados ou outros motivos que cause a ausência de profissionais da equipe.
- 3.2.2.18. Organizar a alocação de turnos e de profissionais.
- 3.2.2.19. Prover os fiscais do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes, nos prazos estabelecidos, para a comprovação dos serviços realizados.
- 3.2.2.20. Prestar contas sobre toda a operação dos serviços contratados.
- 3.2.2.21. Elaborar e propor planos para absorção, insourcing, outsourcing e execução dos serviços, todos sob supervisão e diretrizes da CONTRATANTE.
- 3.2.2.22. Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços, bem como na transição contratual.
- 3.2.2.23. Fornecer sugestões e auxiliar na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANTE, de scripts e da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas.

- 3.2.2.24. Receber as demandas dos serviços relativas à área de infraestrutura de TIC e providenciar o encaminhamento para projetos.
- 3.2.2.25. Consolidar os relatórios de atividades mensais (mês calendário), realizadas nos serviços de operações de TIC provendo informações gerenciais.
- 3.2.2.26. Supervisionar a equipe de profissionais na execução de ações, recomendações conjuntas de infraestrutura com a área de Segurança da Informação, no atendimento das boas práticas de segurança.
- 3.2.2.27. Participar e colaborar com a implantação, melhoria e suporte dos processos de GSTI, de acordo com as boas práticas da ITIL®, nas fases de desenho, transição, operação e, principalmente, na melhoria contínua de serviços.
- 3.2.2.28. Consolidar as necessidades de infraestrutura, buscando informação em cada um dos segmentos (Banco de Dados, Aplicação, Sistemas Operacionais, Serviços Corporativos, Virtualização e Cloud, Armazenamento e Backup, Redes e Autonomous System, Segurança da Informação, Instalações e cabeamento de ambientes seguros, apoio a qualidade dos serviços de operação).
- 3.2.2.29. Executar e organizar as tarefas de planejamento, implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à infraestrutura de hardware e software da CONTRATANTE, prevendo prazos, custos, recursos, qualidade conforme as práticas de Gerenciamento de Projetos – PMBOK® e diretrizes da CONTRATANTE.
- 3.2.2.30. Elaborar relatório ou parecer detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à infraestrutura, conforme demanda.
- 3.2.2.31. Levantar preliminarmente custos de hardware e softwares.
- 3.2.2.32. Acompanhar, planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos relacionados ao escopo dos serviços.
- 3.2.2.33. Garantir a abertura de chamados técnicos, para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC.
- 3.2.2.34. Acompanhar, planejar, executar, monitorar e reportar o andamento de todas as atividades e projetos relacionados ao escopo dos serviços.
- 3.2.2.35. Garantir a abertura de chamados técnicos, para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TIC.
- 3.2.2.36. Executar os procedimentos administrativos referentes aos profissionais alocados para execução dos serviços contratados, tais como: entregar-lhes contracheques, auxílio transporte e auxílio-alimentação, acompanhar e controlar a apuração do ponto, controle de afastamentos, seja por motivo de férias, atestados médicos ou outros afastamentos programados ou não e ainda qualquer assunto administrativo e de recursos humanos entre os colaboradores da CONTRATADA e as operações da empresa.
- 3.2.2.37. Responder por todas as questões administrativas da CONTRATADA junto a CONTRATANTE, bem como, responder ofícios e solicitações administrativas, controles de uso de recursos computacionais e de comunicações pelos colaboradores da CONTRATADA, manter atualizados os requisitos técnicos e habilitatórios necessários à execução do contrato.
- 3.2.2.38. Assegurar de que as determinações da CONTRATANTE sejam disseminadas junto aos profissionais alocados com vistas à execução dos serviços contratados.
- 3.2.2.39. Informar ao gestor do contrato sobre problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços contratados.
- 3.2.2.40. Formalizar junto a CONTRATANTE afastamentos ou substituições de colaboradores.

3.2.2.41. Desenvolver outras atividades administrativas de responsabilidade da CONTRATADA, principalmente quanto ao controle de informações relativas ao seu faturamento mensal e apresentação de documentos quando solicitado.

3.2.3. Requisitos Profissionais – Ilha de apoio ao Gerenciamento de TIC

3.2.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.2.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.2.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.2.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência, sendo que o preposto deverá ter no mínimo a experiência requerida no item 3.2.3.8.1.

3.2.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

3.2.3.6. Formação:

3.2.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.2.3.7. Certificações:

3.2.3.7.1. ITIL Expert

3.2.3.7.2. ISO/IEC 27.002 Foundation

3.2.3.7.3. ITIL OSA

3.2.3.8. Experiência mínima:

3.2.3.8.1. 5 (cinco) anos como Gerente de Contratos de TIC ou Preposto em contratos de TIC.

3.2.3.8.2. 5 (cinco) anos como Gerente, Coordenador ou Supervisor de equipes de operação de infraestrutura ou serviços de TIC.

3.2.3.8.3. 5 (cinco) anos em administração e gestão de redes, sistemas operacionais ou segurança da informação.

3.2.3.8.4. 3 (três) anos em administração ou gerenciamento de Data Center.

3.2.3.9. Habilidades desejadas:

3.2.3.9.1. As qualificações do Responsável Técnico devem contemplar o entendimento sobre a totalidade dos serviços sob sua responsabilidade.

3.2.3.9.2. Comprometimento com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação.

3.2.3.9.3. Entendimento claro de suas atividades de forma global e zelo na execução diária do seu papel a fim de superar as expectativas.

3.2.3.9.4. Especialista em boas práticas de gestão de serviços e entendimento claro de que todos os serviços operados pela CONTRATANTE devem seguir a boa prática, serem continuamente melhorados no dia a dia da prestação de serviços, não se limitando as atividades e itens deste edital.

3.2.3.9.5. Postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia.

3.2.3.9.6. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação.

3.2.3.9.7. Bom relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas das operações do CONTRATANTE.

3.2.3.10. Horário de prestação dos serviços presencial: De segunda a sexta-feira, das 8h às 18h.

3.3. Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC

3.3.1. O serviço compreende as atividades de monitoramento (proativo e reativo) de todo o ambiente computacional, serviços, ativos e itens de configuração que suportam as operações de TIC e de negócio da CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.3.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.3.2.1. Manter a monitoração, ininterruptamente, via ferramenta, 24 horas por dia, 7 dias por semana, de todos os ativos e itens de configuração que suportam os serviços e processos de TIC e de negócio da CONTRATANTE.

3.3.2.2. Operar, configurar, manter e utilizar as ferramentas de monitoramento da CONTRATANTE para a sustentação do ambiente, infraestrutura e serviços de TI.

3.3.2.3. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas pela infraestrutura de TIC.

3.3.2.4. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoramento para a geração de eventos ocorridos nos serviços, ativos, infraestrutura e itens de configuração.

3.3.2.5. Configurar e parametrizar as ferramentas de monitoração para o start automático de processos de gerenciamento de serviços em ferramentas de Gerenciamento de Serviços em TI (GSTI).

3.3.2.6. Realizar o monitoramento proativo dos serviços e sua infraestrutura, visando detectar antecipadamente a queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços.

3.3.2.7. Registrar todos os eventos ocorridos nos ativos de TIC e dar o devido tratamento, seja ele por meio de atividades do processo de gerenciamento de evento, gerenciamento de incidente ou outro processo relacionado.

3.3.2.8. Realizar procedimentos de resolução de incidentes e atendimento de solicitações de serviços.

3.3.2.9. Documentar e realizar procedimentos operacionais.

3.3.2.10. Fornecer informações e interagir diretamente com a Central de Serviços e outras funções de operação, sempre que necessário, mantendo todas as partes interessadas informadas sobre o andamento, atendimento e solicitações.

3.3.2.11. Tratar todos os eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura garantindo que os registros adequados sejam criados e os processos necessários iniciados.

3.3.2.12. Automatizar todo o monitoramento dos serviços configurando parâmetros de monitoração que possibilitem a detecção antecipada de degradação ou quebra de funcionalidade de um serviço, ativo ou item de configuração, ainda que ele não esteja indisponível.

- 3.3.2.13. Fornecer e relatar informações sobre eventos ocorridos nos serviços e infraestrutura de TIC com o objetivo de apontar melhoria nos serviços.
- 3.3.2.14. Detectar e tratar todas as mudanças de estado nos serviços de TIC iniciando a análise de eventos ou o start de outros processos de TI.
- 3.3.2.15. Relacionar os eventos críticos em serviços de TIC com registros de incidentes, problemas, mudanças e outros registros de processos de GSTI necessários.
- 3.3.2.16. Emitir relatórios periódicos de monitoração de todos os itens monitorados, com informações consolidadas e em uma visão gerencial que permita a análise em nível negocial e de gestão.
- 3.3.2.17. Apoiar a Central de Serviços com o monitoramento contínuo das filas de atendimento de outras funções de Operação de Serviços de TIC.
- 3.3.2.18. Registrar chamados e ativar os processos de Gerenciamento de Serviços em TI para outros grupos funcionais, a fim de atender as solicitações, incidentes, problemas e outras necessidades da CONTRATANTE.
- 3.3.2.19. Melhorar continuamente os parâmetros de monitoramento de sistemas e serviços de TIC, aprofundando o monitoramento de modo que seja possível antecipar indisponibilidades e degradações da qualidade dos serviços.
- 3.3.2.20. Detectar de forma automatizada mudanças não autorizadas nos serviços e iniciar os processos de Gerenciamento em Serviços de TI necessários para o tratamento.
- 3.3.2.21. Desenhar, revisar, executar e manter o plano de comunicação para escalações funcionais e hierárquicas para a operação dos serviços.
- 3.3.2.22. Manter dashboards e painéis de monitoramento das ferramentas de monitoração e eventos da CONTRATANTE sempre atualizados, com informações atuais, não deixando registros de eventos sem o devido tratamento.
- 3.3.2.23. Apoiar a todos os processos de Gerenciamento de Serviços em TI relacionados com a operação, principalmente identificando a recorrência de incidentes e eventos e relacionando-os com incidentes ou problemas abertos e/ou com outros processos que estejam tratando o incidente.
- 3.3.2.24. Executar todos os procedimentos de monitoração e eventos nos serviços e infraestrutura de TIC.
- 3.3.2.25. Manter todos os ativos e itens de configuração, utilizados para suportar a infraestrutura e serviços de TI, monitorados e com seus parâmetros de monitoramento corretamente configurados e adequados às necessidades de negócio.
- 3.3.2.26. Operar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, ou outra que venha a ser utilizada pela CONTRATANTE.
- 3.3.2.27. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento, em conjunto com a Ilha de apoio à governança de TI.
- 3.3.2.28. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados, a partir do status dos itens monitorados.
- 3.3.2.29. Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TI os indicadores do status e desempenho dos sistemas, a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- 3.3.2.30. Monitorar os equipamentos de infraestrutura de Datacenter, tais como: ar condicionado, nobreak, sistema de detecção de incêndio e intrusos, sistema de vigilância, grupo gerador, etc.

3.3.2.31. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

3.3.2.32. Monitorar a execução das rotinas de backup da CONTRATADA.

3.3.2.33. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.

3.3.2.34. Realizar o monitoramento dos acessos ao Datacenter, com encaminhamento de relatório semanal ou mensal do acesso para a CONTRATANTE.

3.3.2.35. Registrar e tratar os incidentes de segurança da informação.

3.3.2.36. Configurar o monitoramento de funcionalidades de sistemas, serviços e infraestrutura, utilizando ferramentas, scripts de simulação do uso do serviço e extrapolando o monitoramento tradicional da infraestrutura “up – dow” de portas e status de componentes de equipamentos.

3.3.2.37. Documentar toda e qualquer rotina e scripts criados para monitorações específicas de serviço, que não seja uma monitoração padrão (fora do monitoramento tradicional - “up – dow” de ativos de infraestrutura).

3.3.2.38. Realizar a monitoração de todos os Jobs e rotinas pré-agendadas, de todos os serviços, ativos e infraestrutura relacionada, realizando o tratamento e resolução por meio dos processos de Gerenciamento de Serviços em TI, procedimentos de operação documentados ou encaminhamento para outros grupos funcionais responsáveis por tais jobs e rotinas.

3.3.3. Requisitos Profissionais – Ilha de monitoramento de serviços e ambiente de TIC.

3.3.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.3.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.3.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.3.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.3.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.

3.3.3.6. A equipe deve cobrir todas os requisitos de certificações e no mínimo 3 requisitos de experiência de forma presencial das 8h às 18h.

3.3.3.7. Formação:

3.3.3.7.1. Nível superior completo na Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.3.3.8. Certificações:

3.3.3.8.1. ITILv3 Foundation ou Superior.

3.3.3.8.2. ISO IEC 27001 ou ISO IEC 27002.

3.3.3.9. Experiência:

3.3.3.9.1. 5 (cinco) anos em instalação, configuração, administração e suporte de soluções de monitoramento.

3.3.3.9.2. 2 (dois) anos em construção de painéis (dashboards) de monitoramento com métricas e indicadores em forma de gráficos.

- 3.3.3.9.3. 2 (dois) anos em integração ferramentas de monitoramento com ferramentas de GSTI para abertura demandas automatizadas.
- 3.3.3.9.4. 4 (quatro) anos em monitoramento de infraestrutura, sistemas e serviços de TIC.
- 3.3.3.9.5. 4 (quatro) anos em monitoramento com ferramenta ZABBIX.
- 3.3.3.9.6. 4 (quatro) anos em monitoramento com ferramenta Microsoft System Center.
- 3.3.3.9.7. 4 (quatro) anos em instalação, configuração, administração e suporte em servidores Linux.
- 3.3.3.9.8. 4 (quatro) anos em instalação, configuração, administração e suporte em servidores Microsoft Windows.

3.4. Ilha de Sustentação de Banco de Dados

3.4.1. O serviço compreende as atividades de suporte e administração de banco de dados compreende as atividades de instalação, configuração, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados (físico, virtualizado ou em nuvem) e todos os objetos que os compõem, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.4.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

- 3.4.2.1. Atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas da Valec, incluindo Postgres, MySQL, SQLServer, Oracle ou qualquer outro (SGBD), padrão de mercado, que a CONTRATANTE venha adquirir.
- 3.4.2.2. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLTP, contemplando tecnologias como: MSSQL Server, Oracle, PostgreSQL, MySQL e correlatos.
- 3.4.2.3. Instalar e configurar solução de alta disponibilidade.
- 3.4.2.4. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar recursos e soluções relacionadas à bancos de dados OLAP.
- 3.4.2.5. Elaborar, planejar e executar plano de replicação, rotinas de extração, transformação e carga de dados, bem como efetuar análise de viabilidade.
- 3.4.2.6. Validar modelo de dados quanto aos padrões, integração e performance.
- 3.4.2.7. Elaborar ou alterar documentos relativos a padrões e procedimentos da gestão de Banco de dados.
- 3.4.2.8. Converter dados entre diferentes plataformas e versões.
- 3.4.2.9. Definir arquitetura de banco de dados.
- 3.4.2.10. Subsidiar a CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos diversos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD), existentes no ambiente informacional da CONTRATANTE.
- 3.4.2.11. Migrar dados entre SGBD distintos.
- 3.4.2.12. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com o checklist de qualidade, padrões de nomenclatura de objetos, dicionarização completa e Normas Internas elaboradas pela CONTRATANTE.

- 3.4.2.13. Participar, quando solicitado, de reunião com os gerentes e participantes dos projetos de desenvolvimento, manutenção e administração de dados, a fim de prover soluções para projetos e atividades em andamento.
- 3.4.2.14. Manter os SGBD em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, disponibilidade e desempenho.
- 3.4.2.15. Estabelecer políticas de replicação e de backup dos dados armazenados em Bancos de Dados (BD), implantando os agentes necessários para o funcionamento correto das soluções, caso necessário.
- 3.4.2.16. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de BD.
- 3.4.2.17. Administrar e configurar os SGBD seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE.
- 3.4.2.18. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- 3.4.2.19. Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha, inclusive prevendo o crescimento das bases e quando deverá ser alocado mais espaço para tais dados.
- 3.4.2.20. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos SGBD.
- 3.4.2.21. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- 3.4.2.22. Configurar perfis de acesso para os usuários clientes que farão acesso às bases de dados, mantendo documentação atualizada, garantindo a segurança lógica do banco de dados.
- 3.4.2.23. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- 3.4.2.24. Produzir, conferir e executar scripts nos SGBD – PLSQL, shell scripts, DDL, DML ou DCL necessários ao funcionamento e implantação de funcionalidades aos bancos de dados.
- 3.4.2.25. Elaborar e manter scripts (PLSQL, Shell scripts, TSQL) para carga de dados nos diversos SGBD e no BR/Search da CONTRATANTE.
- 3.4.2.26. Elaborar e manter pacotes de ferramentas ETL para a carga de dados entre SGBD distintos.
- 3.4.2.27. Elaborar auditorias de dados, consultas às bases de logs de transações, relatórios diversos que não estejam implantados nas aplicações existentes.
- 3.4.2.28. Executar ajuste fino de desempenho (tunning) das bases de dados a partir dos insumos levantados nas análises de desempenho dos SGBD e suas bases de dados.
- 3.4.2.29. Monitorar, detectar e diagnosticar potenciais gargalos de desempenho em consultas ou aplicações que estejam onerando a capacidade de processamento ou armazenamento dos servidores de Bancos de Dados.
- 3.4.2.30. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 3.4.2.31. Executar periodicamente testes de restauração de dados para a validação de integridade dos backups.
- 3.4.2.32. Executar a atualização de versões de softwares e hardwares do parque tecnológico de Banco de Dados.

- 3.4.2.33. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos.
 - 3.4.2.34. Instalar patches e pacotes disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.
 - 3.4.2.35. Manter os SGBD em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
 - 3.4.2.36. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBDs em esquemas OLTP e OLAP.
 - 3.4.2.37. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria de tabelas, transações, usuários e sistemas.
 - 3.4.2.38. Criação de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/ desenvolvimento/ teste/ treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/ limpeza de base de dados.
 - 3.4.2.39. Realizar a operação, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI da CONTRATANTE, ou qualquer outra ferramenta de BI que a CONTRATANTE venha adquirir.
 - 3.4.2.40. Instalar, configurar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pela Valec.
 - 3.4.2.41. Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de ETL e OLAP.
 - 3.4.2.42. Especificar e implementar cubos OLAP.
 - 3.4.2.43. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional.
 - 3.4.2.44. Construção e Manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.
 - 3.4.2.45. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de BI.
 - 3.4.2.46. Realizar pesquisas e sugerir melhorias nos sistemas de BI da Valec.
 - 3.4.2.47. Apoiar as atividades dos analistas e gerentes BI.
- 3.4.3. Requisitos Profissionais – Ilha de sustentação de banco de dados.
- 3.4.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.
 - 3.4.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.
 - 3.4.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.
 - 3.4.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.
 - 3.4.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e experiência exigidos.
 - 3.4.3.6. A equipe deve cobrir todas os requisitos de certificações e no mínimo 3 requisitos de experiência de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.
 - 3.4.3.7. Formação:

3.4.3.7.1. Nível superior completo na Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.4.3.8. Certificações:

3.4.3.8.1. ITILv3 Foundation ou Superior.

3.4.3.8.2. OCA: Oracle Database 11g Administrator Certified Associate ou Superior.

3.4.3.9. Experiência:

3.4.3.9.1. 5 (cinco) anos em instalação, configuração, administração e suporte de Oracle RAC.

3.4.3.9.2. 5 (cinco) anos em performance e tuning de Banco de Dados Oracle.

3.4.3.9.3. 3 (três) anos em ferramenta de gerenciamento de backups e recovery Oracle – RMAN.

3.4.3.9.4. 2 (dois) anos em instalação, configuração, administração e suporte de SGBD SQL Server;

3.4.3.9.5. 2 (dois) anos em implementação e administração de clusters de Banco de Dados SQL Server.

3.4.3.9.6. 2 (dois) anos em instalação, configuração, administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados MySQL;

3.4.3.9.7. 2 (dois) anos em instalação, configuração, administração e suporte de sistema gerenciador de banco de dados PostgreSQL;

3.4.3.9.8. 2 (dois) anos em instalação, configuração, administração e suporte de ferramentas e metodologias relacionadas à Business Intelligence (BI);

3.4.3.10. Habilidades desejadas:

3.4.3.10.1. Conhecimentos em elaboração de scripts (Shell script, SQL padrão ANSI, PL/SQL, PL/pgSQL e T/SQL) para carga e tratamento de dados;

3.4.3.10.2. Conhecimentos em construção/execução de scripts para criação e alteração de objetos de banco de dados (Database, tablespace, tabelas, constraints, triggers e demais objetos de banco de dados).

3.4.3.10.3. Conhecimentos na implementação e administração de rotinas de backup e restauração de Bancos de Dados.

3.4.3.10.4. Conhecimentos em Administração de bases de dados para soluções de Business Intelligence (BI).

3.4.3.10.5. Conhecimentos com modelagem de Bancos de Dados, tendo conhecimento em interpretação e análise de modelos de dados observando os padrões e performance.

3.4.3.10.6. Conhecimentos em migração de banco de dados entre sistemas gerenciadores de bancos de dados distintos (Oracle, MSSQL Server, PostgreSQL e MySQL).

3.4.3.10.7. Conhecimentos em administração e suporte em Sistemas Operacionais Linux e Windows.

3.4.3.10.8. Conhecimentos em configuração, gestão e análise do log de transações dos sistemas de gerenciamento de banco de dados.

3.4.3.10.9. Conhecimentos na definição e implementação de planos de manutenção periódicos em bases de dados.

3.4.3.10.10. Conhecimentos avançados de administração, operação, configuração, execução de tarefas (JOBS) e operacionalização de backup de banco de dados.

3.4.3.10.11. Conhecimento na implementação, configuração e operacionalização de soluções de SGBD Oracle, MySQL, Postgres, SQL Server ou outro que seja adquirido pela CONTRATANTE.

3.4.3.10.12. Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução de atividades ligadas à Business Intelligence, BI, envolvendo OLAP e ETL devem possuir experiência em levantamentos de requisitos para ambientes de Business Intelligence.

3.5. Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais

3.5.1. O serviço compreende a instalação, manutenção, sustentação, configuração e administração de sistemas operacionais de servidores de rede do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.5.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.5.2.1. Instalação, configuração, administração e tuning de sistemas operacionais em servidores de rede (físicos ou virtuais) e seus serviços e aplicativos de suporte a infraestrutura da CONTRATANTE.

3.5.2.2. Instalação, configuração e administração de softwares e plataformas de gerenciamento de sistemas operacionais Windows e Linux, em parque de servidores de rede.

3.5.2.3. Configuração e tuning adequado de sistemas operacionais e servidores de rede para atender a diversas necessidades e serviços como: serviços de bancos de dados, serviços de servidores de aplicação, serviços de aplicativos corporativos e outras finalidades demandadas.

3.5.2.4. Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura de servidores de rede e sistemas operacionais on-premises e em nuvem.

3.5.2.5. Manter os sistemas operacionais e servidores de rede em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho e disponibilidade de seus serviços.

3.5.2.6. Recomendar, solicitar, manter, administrar e garantir a inclusão de arquivos de configuração, diretórios e arquivos importantes de sistemas operacionais em políticas de backup.

3.5.2.7. Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais e seus serviços, seguindo as práticas de segurança e conforme a determinação da CONTRATANTE.

3.5.2.8. Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação dos servidores.

3.5.2.9. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais buscando potenciais falhas existentes, tomando medidas contingenciais e ações corretivas.

3.5.2.10. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.

3.5.2.11. Executar o gerenciamento de discos, a parametrização dos sistemas, a atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, implantar e gerenciar recursos e funções do sistema operacional, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.

3.5.2.12. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.

3.5.2.13. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.

3.5.2.14. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.

3.5.2.15. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.

3.5.2.16. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.

- 3.5.2.17. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 3.5.2.18. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- 3.5.2.19. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos sistemas operacionais e servidores de rede, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas.
- 3.5.2.20. Manter documentação completa da instalação dos sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- 3.5.2.21. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de softwares e correção de falhas em sistemas operacionais.
- 3.5.2.22. Manter atualizados os sistemas operacionais de servidores de redes com os patches de correção, segurança e atualizações disponibilizadas pelos fabricantes de sistemas operacionais e comunidades de sistemas operacionais (open source).
- 3.5.2.23. Configurar, monitorar e manter perfis e controle de acesso e segurança em sistemas operacionais e servidores de rede.
- 3.5.2.24. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server.
- 3.5.2.25. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores.
- 3.5.2.26. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server conforme definido pela CONTRATANTE.
- 3.5.2.27. Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server.
- 3.5.2.28. Montar e Configurar o servidor de arquivos (file server) e configurar o serviço de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.
- 3.5.2.29. Administrar repositório de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação no domínio, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- 3.5.2.30. Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho e notebooks corporativos.
- 3.5.2.31. Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários do domínio Windows Server.
- 3.5.2.32. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- 3.5.2.33. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 3.5.2.34. Instalar, Administrar e configurar a automação da configuração de servidores LINUX utilizando a ferramenta livre Puppet ou similar.
- 3.5.2.35. Instalar, gerenciar, customizar e tornar disponível sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente, e também drivers e firmwares.
- 3.5.2.36. Administrar a rede e protocolos de comunicação em plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, etc.
- 3.5.2.37. Administrar serviços adicionais de rede, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.

- 3.5.2.38. Administrar e configurar o repositório local de pacotes para SO Linux da CONTRATANTE e garantir que todos os servidores usem o repositório local.
- 3.5.2.39. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade dos servidores físicos e virtuais.
- 3.5.2.40. Acionar suporte/garantia dos ativos sob sua responsabilidade junto aos fornecedores.
- 3.5.2.41. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- 3.5.2.42. Sugerir, configurar e manter sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para servidores de rede e sistemas operacionais.
- 3.5.2.43. Instalar, configurar e manter serviços de rede e aplicativos nativos de sistemas operacionais para suporte a outros serviços de TIC.
- 3.5.2.44. Automatizar tarefas em sistemas operacionais por meio de scripts e plataformas de gestão do parque de sistemas operacionais.
- 3.5.2.45. Atualização e manutenção de firmwares de hardwares de servidores de rede.
- 3.5.2.46. Subsidiar os gestores e fiscais da CONTRATANTE quanto à aquisição, funcionamento, melhoria e atualização dos diversos serviços, sistemas operacionais e servidores de rede.
- 3.5.2.47. Manter os sistemas operacionais em produção, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade e desempenho.
- 3.5.2.48. Manter e operar serviço de auditoria para sistemas e equipamentos de TI.
- 3.5.2.49. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs).
- 3.5.2.50. Manter atualizada a Base de Conhecimentos relativos a Sistemas Operacionais.
- 3.5.2.51. Administrar e manter os serviços de controle de Domínio – Instalar, configurar, monitorar e gerenciar os controladores de domínio das unidades da CONTRATANTE definidas no Termo de Referência e seus anexos.
- 3.5.2.52. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory.
- 3.5.2.53. Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory.
- 3.5.2.54. Administração, configuração e suporte da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2008 R2 ou superior.
- 3.5.2.55. Manter e configurar o Windows Server Update Services – WSUS ou similar, testar e controlar a aplicação de patches de segurança.
- 3.5.2.56. Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso.
- 3.5.2.57. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio.
- 3.5.2.58. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno) e verificar logs.
- 3.5.2.59. Instalar, configurar e manter serviço de WINS e verificar logs.
- 3.5.2.60. Instalar, configurar e manter serviço de DHCP e verificar logs.

3.5.2.61. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais em rede (WDS – Windows Deployment Services).

3.5.2.62. Instalar os agentes, extrair relatórios, configurar novas funcionalidades, realizar inventário e configuração remota através do System Center Configuration Manager.

3.5.2.63. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft.

3.5.3. Requisitos Profissionais – Ilha de Sustentação a Sistemas Operacionais

3.5.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.5.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.5.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.5.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.5.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 3 (três) requisitos de experiência de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.5.3.6. Formação:

3.5.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.5.3.7. Certificações:

3.5.3.7.1. ITILv3 Foundation ou Superior.

3.5.3.7.2. RHCE ou LPIC-2.

3.5.3.7.3. MCSA: Windows Server 2016 ou superior.

3.5.3.8. Experiência:

3.5.3.8.1. 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de sistemas operacionais Linux.

3.5.3.8.2. 2 (dois) anos em parametrização e ajustes finos de desempenho (performance tuning) e segurança (hardening), em sistemas operacionais Linux.

3.5.3.8.3. 5 (cinco) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de sistemas operacionais Windows Server.

3.5.3.8.4. 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte de recursos balanceamento de carga e alta-disponibilidade (cluster) em sistemas Windows Server.

3.5.3.8.5. 2 (dois) anos em administração, gerenciamento, implantação ou suporte em solução de gerenciamento de parque computacional (Microsoft System Center Configuration Manager e System Center Operations Manager).

3.5.3.8.6. 2 (dois) anos em atividades de configuração de hardware de servidores do tipo rack ou outro que a CONTRATANTE venha adquirir.

3.5.3.8.7. 03 (três) anos em ambiente virtualizado.

3.5.3.8.8. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de scripts PowerShell.

3.5.3.8.9. 2 (dois) anos em parametrização e ajustes finos de desempenho (performance tuning) e segurança (hardening), em sistemas operacionais Windows Server.

3.6. Ilha de Sustentação de Redes

3.6.1. O serviço compreende as atividades de gerenciamento de redes, da infraestrutura de conectividades, incluindo-se: Local Area Networks – LANs, Metropolitan Area Networks - MANs, Wide Area Network – WANs, Wireless Local Area Network – WLANs, WIFI, VoIP, Videoconferência e outros, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.6.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.6.2.1. Instalar, migrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à infraestrutura de rede da CONTRATANTE.

3.6.2.2. Administrar e gerenciar a infraestrutura de redes LAN, MAN, WAN, WLAN.

3.6.2.3. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas de redes LAN, MAN, WAN e WLAN.

3.6.2.4. Administrar e gerenciar roteadores, controladoras, switches de rede LAN, MAN, WAN e WLAN.

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

3.6.2.6. Elaborar e manter mapa de endereçamento IP para soluções de rede LAN, MAN, WAN e WLAN da CONTRATANTE.

3.6.2.7. Administrar e configurar redes LAN, MAN, WAN e WLAN seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE.

3.6.2.8. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas de serviços.

3.6.2.9. Gerar relatórios e gráficos de desempenho de redes LAN, MAN, WAN e WLAN.

3.6.2.10. Instalar, customizar e utilizar software de gerenciamento de redes e serviços para monitoramento contínuo de redes LAN, MAN, WAN e WLAN.

3.6.2.11. Manter os desenhos das topologias de redes LAN, MAN, WAN e WLAN atualizados e completos.

3.6.2.12. Analisar eventos, atender solicitações, resolver incidentes e problemas, realizar mudanças e analisar e resolver eventos em serviços e ativos relacionados com as redes LAN, MAN, WAN e WLAN.

3.6.2.13. Definir e apoiar na definição de requisitos de monitoramento e garantir que todas as necessidades de monitoramento e geração de eventos para a correta operação dos serviços de rede de LAN, MAN, WAN e WLAN, bem como para garantir a disponibilidade.

3.6.2.14. Instalar, substituir e remanejar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN.

3.6.2.15. Organizar os ativos de rede LAN, MAN, WAN e WLAN na infraestrutura da rede.

3.6.2.16. Avaliar o dimensionamento correto dos links de dados e sugerir melhoria da relação custo/benefício e/ou acréscimo de banda, para os links de comunicação de dados (Internet, Intranet, rede privada, etc.).

3.6.2.17. Aplicar e gerenciar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes.

- 3.6.2.18. Administrar e gerenciar soluções de aceleração e balanceamento de tráfego.
 - 3.6.2.19. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
 - 3.6.2.20. Solucionar conflitos de endereçamentos IP em redes convergentes.
 - 3.6.2.21. Instalar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP nas redes LAN, MAN, WAN e WLAN.
 - 3.6.2.22. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego nas redes LAN, MAN, WAN e WLAN através de analisadores de protocolo.
 - 3.6.2.23. Analisar periodicamente a topologia de rede, sugerindo alterações que visem eliminar pontos de falha.
 - 3.6.2.24. Administrar e gerenciar ferramentas automatizadas de gestão de infraestrutura de redes LAN, MAN, WAN e WLAN.
 - 3.6.2.25. Administrar e gerenciar redes LAN, MAN, WAN e WLAN utilizando protocolos de roteamento: RIP v.2, OSPF, BGP, IS-IS e correlatos.
 - 3.6.2.26. Administrar, configurar e gerenciar roteadores e switches layer 2 e 3.
 - 3.6.2.27. Administrar, configurar e gerenciar redes que utilizam tecnologia Ethernet, MPLS ou alguma que venha a surgir no mercado.
 - 3.6.2.28. Implementação de VOIP e VPN nas modalidades de acesso remoto (LAN to LAN, WEBVPN etc).
 - 3.6.2.29. Administrar e gerenciar ferramentas e protocolos de gerenciamento de rede.
 - 3.6.2.30. Propor, planejar e implantar mecanismos de migração para o protocolo IPv6.
 - 3.6.2.31. Garantir a segurança das redes de dados da CONTRATANTE.
 - 3.6.2.32. Criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento.
 - 3.6.2.33. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo da rede de dados local.
 - 3.6.2.34. Organizar os ativos de rede na estrutura da rede local.
 - 3.6.2.35. Manter atualizado o cadastramento em sistema específico dos pontos de rede ativados e desativados nos switches e patch panel.
 - 3.6.2.36. Identificar e solucionar problemas relacionados a pontos de rede corporativa.
 - 3.6.2.37. Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a links de dados e roteamento.
 - 3.6.2.38. Instalar, configurar, administrar e monitorar conexões de vídeo/voz sobre IP através de equipamentos PABX, PABX-IP, gateways, MCU, gatekeeper, gravadores, servidores de streaming e firewall transversos.
 - 3.6.2.39. Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo.
 - 3.6.2.40. Analisar periodicamente a topologia de rede da CONTRATANTE sugerindo alterações que visem eliminar pontos únicos de falha;
 - 3.6.2.41. Instalar, Configurar e administrar equipamentos para fornecimento de sinal wireless.
- 3.6.3. Requisitos Profissionais – Ilha de sustentação de redes

3.6.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.6.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.6.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.6.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.6.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 4 (três) requisitos de experiência distribuídos de forma presencial entre 07:30 e 19:30.

3.6.3.6. Formação:

3.6.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.6.3.7. Certificações:

3.6.3.7.1. ITIL V3 Foundation ou Superior.

3.6.3.7.2. Cisco Certified Network Professional – CCNP.

3.6.3.8. Experiência mínima:

3.6.3.8.1. 5 (cinco) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes em ambientes de Data Center.

3.6.3.8.2. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de Autonomous System (AS) ou serviço de complexidade similar.

3.6.3.8.3. 2 (dois) anos em troubleshooting de rede utilizando analisadores de protocolo.

3.6.3.8.4. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede WAN;

3.6.3.8.5. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento tecnologias VoIP.

3.6.3.8.6. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de redes wireless.

3.6.3.8.7. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de ativos de rede (switches e roteadores)

3.7. Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup

3.7.1. O serviço compreende as atividades de suporte a armazenamento e backup compreende o gerenciamento e administração de todos os componentes de infraestrutura e execução de políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo, mas não se limitando a tal, a temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes Network Attached Storage (NAS), Storage Area Networks (SANs), Direct Attached Storage (DAS) e gerenciamento e administração de toda a infraestrutura, softwares e serviços de backup corporativo, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.7.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

- 3.7.2.1. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de armazenamento de dados e backup, tais como: soluções de armazenamento corporativa (storages), bibliotecas de backup, softwares e agentes de backup, cofres de fitas magnéticas e correlatos.
- 3.7.2.2. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados ao armazenamento de dados, em uso ou novos adquiridos pela CONTRATANTE, executando todas as atividades para a correta administração e gerenciamento da infraestrutura, softwares, serviços e soluções envolvidas no sistema de armazenamento de dados, em sistemas em nuvem ou on-premises.
- 3.7.2.3. Executar o atendimento diário de solicitações de serviço, resolução de incidentes, problemas e realização de mudanças no ambiente de armazenamento de dados da CONTRATANTE, em sistemas em nuvem ou on-premises.
- 3.7.2.4. Criar, expandir, reduzir e excluir LUNs, filesystem (NFS, CIFS, iSCSI).
- 3.7.2.5. Criar, alterar e remover snapshots e clones.
- 3.7.2.6. Providenciar conexão física e lógica entre os servidores de rede e storage.
- 3.7.2.7. Executar as rotinas de operação e administração de storages, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança.
- 3.7.2.8. Colaborar ativamente com a execução e melhoria da política de backup, onde preferencialmente deve ser executada de forma automatizada.
- 3.7.2.9. Executar, fielmente, a política de backup, gerenciando e mantendo a disponibilidade dos equipamentos.
- 3.7.2.10. Configurar espelhamento de volumes entre storages.
- 3.7.2.11. Fazer duplicação de volume.
- 3.7.2.12. Transferir o volume para outro conjunto de discos.
- 3.7.2.13. Executar configurações necessárias para correções de problemas ou proposição de melhorias.
- 3.7.2.14. Criar estruturas para backup de grupo de servidores.
- 3.7.2.15. Adicionar novo servidor ao pool de backup existente.
- 3.7.2.16. Verificar Script de backup para Linux e Windows.
- 3.7.2.17. Executar as rotinas de operação e administração da infraestrutura de backup visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços.
- 3.7.2.18. Executar a manutenção preventiva e corretiva nos ativos de backup.
- 3.7.2.19. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 3.7.2.20. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
- 3.7.2.21. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas da infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e backup.
- 3.7.2.22. Elaborar relatórios técnicos com informações gerenciais das soluções de armazenamento e backup para viabilizar a tomada de decisão dos gestores da CONTRATANTE.
- 3.7.2.23. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de terceiros, novos investimentos, definição de estratégias.
- 3.7.2.24. Elaborar e manter atualizada a documentação do ambiente de armazenamento e backup.

- 3.7.2.25. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos ativos de armazenamento e backup.
- 3.7.2.26. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de armazenamento de dados conforme definido pela CONTRATANTE.
- 3.7.2.27. Monitorar a execução das rotinas de backup.
- 3.7.2.28. Corrigir os erros apresentados nas rotinas e solucionar problemas impeditivos do backup.
- 3.7.2.29. Realizar, semanalmente, testes de restauração dos backups dos serviços indicados pela CONTRATANTE.
- 3.7.2.30. Criar, aprovar junto a CONTRATANTE e operacionalizar, calendário diário, semanal e mensal de testes de recuperação de backups das bases, diretórios, sistemas, serviços e soluções de infraestrutura da CONTRATANTE.
- 3.7.2.31. Manter os desenhos das topologias do sistema de armazenamento e backup atualizados e completos.
- 3.7.2.32. Administrar solução de backup, commvault, cobian ou outra que a CONTRATANTE vir a implementar, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- 3.7.2.33. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 3.7.2.34. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 3.7.2.35. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
- 3.7.2.36. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 3.7.2.37. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 3.7.2.38. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- 3.7.2.39. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 3.7.2.40. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- 3.7.2.41. Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- 3.7.2.42. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- 3.7.2.43. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados (NetAPP FAS8220, NetAPP FAS8200, NetAPP FAS2650, NetAPP AFFA200) bem como os switches e redes ou equipamentos que a CONTRATANTE venha a utilizar para armazenamento de dados.
- 3.7.2.44. Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes.

3.7.2.45. Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.

3.7.2.46. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, verificação de discos e volumetria.

3.7.2.47. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.

3.7.2.48. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

3.7.2.49. Confeccionar relatório mensal de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

3.7.3. Requisitos Profissionais – Ilha de sustentação de armazenamento e backup:

3.7.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.7.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.7.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.7.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.7.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 3 (três) requisitos de experiência de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.7.3.6. Formação:

3.7.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.7.3.7. Certificações:

3.7.3.7.1. ITIL V3 Foudation ou Superior.

3.7.3.7.2. SNIA Certified Storage Professional (SCSP) ou certificação específica, nível de administração, de solução de proteção de dados (backup) utilizada no ambiente de TIC do CONTRATANTE.

3.7.3.7.3. SNIA Certified Storage Engineer (SCSE) ou certificação específica, nível de administração, de solução de armazenamento (storage) utilizada no ambiente de TIC do CONTRATANTE.

3.7.3.7.4. Microsoft MTA: Windows Server Administration Fundamentals ou MCSA: Windows Server 2016 ou superior.

3.7.3.7.5. RHCSA ou LPIC-1.

3.7.3.8. Experiência mínima:

3.7.3.8.1. 5 (cinco) anos em administração e suporte à proteção de dados (backup).

3.7.3.8.2. 2 (dois) anos em administração, operação ou suporte em bibliotecas de backup (tape libraries) automatizadas.

3.7.3.8.3. 2 (dois) anos em administração e suporte à proteção de dados (backup) com armazenamento de mídias e site remoto.

3.7.3.8.4. 5 (cinco) anos em administração e suporte a armazenamento de dados (storage).

- 3.7.3.8.5. 4 (quatro) anos em administração e operação de solução de armazenamento de dados (storage).
- 3.7.3.8.6. 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux.
- 3.7.3.8.7. 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server.
- 3.7.3.8.8. 2 (dois) anos em administração e operação de rede e switches SAN (Storage Area Network).

3.8. Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud

3.8.1. O serviço compreende as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços virtualização e cloud, englobando administração de virtualização de servidores, redes, desktops, sistemas operacionais (containers), sistemas de armazenamento, on-premises e/ou em nuvem., gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.8.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

- 3.8.2.1. Criar mediante solicitação máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- 3.8.2.2. Administrar infraestrutura de virtualização de servidores, redes e ativos LAN e SAN, storages e softwares de gestão de virtualização.
- 3.8.2.3. Administrar, implementar e manter serviços de virtualização de servidores de rede, virtualização de desktops, virtualização de redes, virtualização de containers, podendo ser em sistemas on-premises e/ou em nuvem.
- 3.8.2.4. Administrar e manter atualizados, de acordo com as últimas versões dos produtos, patches de correções, de segurança e atualizações, todo o ambiente virtualizado da CONTRATANTE.
- 3.8.2.5. Administrar, configurar, operar e orquestrar soluções, serviços e infraestrutura em nuvem.
- 3.8.2.6. Administrar, configurar e operar soluções de infraestrutura convergente (hiperconvergência).
- 3.8.2.7. Implantar e manter práticas de segurança em soluções de virtualização, conforme recomendações dos fabricantes, definido pela CONTRATANTE.
- 3.8.2.8. Detectar, de modo proativo, possíveis problemas na infraestrutura de virtualização e falhas nas rotinas configuradas.
- 3.8.2.9. Elaborar relatórios e gráficos de desempenho do sistema de virtualização utilizando as ferramentas como: kubernetes, Rancher, Openshift, vCOPs e vCloud Director.
- 3.8.2.10. Manter os desenhos das topologias do sistema de virtualização atualizados e completos.
- 3.8.2.11. Configurar o software de virtualização conforme a políticas e determinações da CONTRATANTE.
- 3.8.2.12. Avaliar as configurações de acesso ao sistema de virtualização, propondo alterações de rede que impliquem no incremento da disponibilidade, desempenho ou confiabilidade do acesso aos dados armazenados.
- 3.8.2.13. Providenciar conexão entre os servidores de rede e a solução de virtualização.
- 3.8.2.14. Administrar soluções de virtualização on-premises ou em nuvem.
- 3.8.2.15. Administrar serviços de suporte e base para orquestração de infraestrutura e serviços em nuvem.

- 3.8.2.16. Implementar, administrar, configurar e manter portais de autoatendimento em plataformas de nuvem.
- 3.8.2.17. Aplicar de forma proativa os arquivos necessários para atualização de software e hardware e correção de falhas e vulnerabilidades no sistema de virtualização.
- 3.8.2.18. Converter e migrar ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintos.
- 3.8.2.19. Implantar e administrar a replicação de servidores e desktops virtuais.
- 3.8.2.20. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 3.8.2.21. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs).
- 3.8.2.22. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 3.8.2.23. Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação do ambiente virtualizado.
- 3.8.2.24. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
- 3.8.2.25. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações, novas versões de software, etc.
- 3.8.2.26. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas.
- 3.8.2.27. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos no ambiente de virtualização.
- 3.8.2.28. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 3.8.2.29. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TI.
- 3.8.2.30. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado Oracle VM, ou outras definidas pela CONTRATANTE.
- 3.8.2.31. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, servidores físicos, memória, etc.
- 3.8.2.32. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- 3.8.2.33. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades.
- 3.8.2.34. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que a Valec venha a utilizar.
- 3.8.2.35. Apoiar a CONTRATANTE no estudo e apresentação de novas soluções de virtualização e nuvem orquestrada.
- 3.8.2.36. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- 3.8.2.37. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.
- 3.8.2.38. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.

3.8.3. Requisitos Profissionais – Ilha de sustentação de virtualização e cloud

3.8.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.8.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.8.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.8.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.8.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 3 (três) requisitos de experiência de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.8.3.6. Formação:

3.8.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.8.3.7. Certificações:

3.8.3.7.1. ITIL v3 Foundation ou Superior.

3.8.3.7.2. MCSA: Windows Server 2016 ou superior

3.8.3.7.3. RHCE ou LPIC-2.

3.8.3.7.4. VMware Certified Professional 6 - Data Center Administration ou superior

3.8.3.8. Experiência mínima:

3.8.3.8.1. 5 (cinco) anos em administração e suporte à virtualização de servidores de rede.

3.8.3.8.2. 2 (dois) anos em administração e operação de solução de virtualização VMware.

3.8.3.8.3. 2 (dois) anos em conversão e migração de ambientes de virtualização entre soluções de fabricantes distintos.

3.8.3.8.4. 2 (dois) anos em administração de serviços em nuvem (cloud computing).

3.8.3.8.5. 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Linux.

3.8.3.8.6. 2 (dois) anos em administração de sistemas operacionais Windows Server.

3.9. Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos

3.9.1. O serviço compreende as atividades de - Compreende as atividades relacionadas à instalação, sustentação e configuração da infraestrutura das aplicações, sistemas e softwares cliente-servidor da CONTRATANTE, bem como a implantação e manutenção de estruturas DevOps, incluindo integração contínua, deploys automatizados de aplicações, dockerização, ferramentas de versionamento de código, como SVN e GitLab, podendo todas as atividades serem realizadas em servidores on-premises ou em nuvem, e ainda, as atividades de administração, gerenciamento, sustentação e instalação de serviços de diretório; serviços, plataformas, consoles e sistemas Microsoft de gestão dos serviços corporativos da CONTRATADA, sejam elas on-premises ou em nuvem, bem como, serviços corporativos utilizados no ambiente da CONTRATANTE, englobando, mas não se limitando a tal como: serviços de mensageria instantânea, correio eletrônico, DHCP, DNS, GPO, Skype For Business, System Center, distribuição, atualização e manutenção de software e aplicativos para estações de trabalho, central de software, servidores de arquivos, administração, gestão e operação da plataforma Varonis, ferramentas de acesso remoto, administração da plataforma Microsoft Sharepoint, gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.9.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.9.2.1. Administrar, configurar, operar, orquestrar soluções e infraestrutura on-premises ou em nuvem de servidores de aplicação;

3.9.2.2. Homologar as versões de ferramentas utilizadas para o desenvolvimento de aplicações (bibliotecas e servidores de aplicação).

3.9.2.3. Administrar, operar e manter todos os ambientes (desenvolvimento, homologação, produção, dentre outros) em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas da CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

3.9.2.4. Analisar registros (logs) e comportamento de sistemas de informações.

3.9.2.5. Propor melhorias em configurações de servidores de aplicações e em sistemas de informações hospedados nestes servidores.

3.9.2.6. Diagnosticar e realizar a manutenção proativa de servidores de aplicações e de sistemas de informações buscando evitar degradações ou interrupções dos serviços, não planejadas.

3.9.2.7. Manter controle das versões das aplicações instaladas nos servidores e solicitar a inclusão de arquivos importantes na rotina de backup.

3.9.2.8. Administrar e configurar os servidores de aplicação seguindo as práticas de segurança, conforme boas práticas de mercado, regras e determinações da CONTRATANTE.

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

3.9.2.10. Gerar relatórios e gráficos de desempenho e tempo de resposta das aplicações.

3.9.2.11. Administrar soluções e ferramentas do tipo firewall de aplicação e balanceadores de carga de aplicações.

3.9.2.12. Realizar implantação nos sistemas que estão em produção e em outros ambientes de hospedagem das aplicações e sistemas de informação da CONTRATANTE.

3.9.2.13. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, performance de aplicações, monitoramento e diagnóstico de capacidade e performance, serviços e sistemas para administrar servidores de aplicação.

3.9.2.14. Administrar e manter soluções e sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas.

3.9.2.15. Administrar, manter, operar e implantar serviços e soluções de CDN.

3.9.2.16. Administrar, gerenciar, sustentar, instalação, manter e dimensionar a capacidade de servidores de aplicação Apache, JBoss, JBoss Wildfly, TomCat, Weblogic, Rancher (orquestrador open source), PHP-FPM, NGINX, container, TomCat, container, dentre outros, bem como, as ferramentas de sustentação e administração de servidores de aplicação e de orquestração de containers e suas ferramentas de gestão.

3.9.2.17. Instalação, configuração e sustentação de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de softwares, como o Jenkins e Sonar.

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

- 3.9.2.19. Manter os ambientes de desenvolvimento, homologação e produção, dentre outros ambientes, de suporte e hospedagem de aplicações, em funcionamento, inclusive em relação ao checklist de qualidade e normas internas elaboradas pela CONTRATANTE, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.
- 3.9.2.20. Aplicar de forma proativa arquivos de atualização de software e correção de falhas nos servidores de aplicação.
- 3.9.2.21. Elaborar relatórios sobre a disponibilidade do serviço e possíveis pontos de falha.
- 3.9.2.22. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 3.9.2.23. Criar, documentar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações de forma atualizada.
- 3.9.2.24. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 3.9.2.25. Instalar servidores para bancos de dados, customizados para tal finalidade.
- 3.9.2.26. Instalar servidores de serviço WEB.
- 3.9.2.27. Instalar e configuração de sistemas operacionais e servidores de rede.
- 3.9.2.28. Administrar, configurar e manter os sistemas operacionais seguindo as práticas de segurança e recomendação do fabricante.
- 3.9.2.29. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços.
- 3.9.2.30. Participar de grupos de discussão, reuniões, planejamento e operação de DevOps.
- 3.9.2.31. Atuar junto a equipe de desenvolvimento de software das operações de TIC da CONTRATANTE para o desenvolvimento de padrões DevOps.
- 3.9.2.32. Trabalhar continuamente na automatização da infraestrutura e no desenvolvimento de scripts para automatizar o provimento de infraestrutura.
- 3.9.2.33. Trabalhar continuamente com ferramentas de automatização de infraestrutura e provimento de infraestrutura de forma automatizada.
- 3.9.2.34. Trabalhar continuamente na documentação de infraestrutura utilizando padrões DevOps e sugerindo melhorias e implementações de novas tecnologias disponíveis e utilizadas por equipes de DevOps.
- 3.9.2.35. Trabalhar continuamente para entender as necessidades de desenvolvimento de software da CONTRATANTE, buscar a adequação do ambiente e a evolução e melhoria e da operação e das ferramentas de integração contínua e suporte às metodologias ágeis de projeto e operações em ferramentas e métodos DevOps, buscando acompanhar a velocidade de desenvolvimento de entrega de software da integração.
- 3.9.2.36. Instalar, configurar e manter serviços demandados pela CONTRATANTE.
- 3.9.2.37. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- 3.9.2.38. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de serviços de TIC e homologação de serviço e servidores de aplicação.
- 3.9.2.39. Sustentação dos serviços, softwares e sistemas ArcGIS.

- 3.9.2.40. Instalação, configuração e sustentação de ferramentas de versionamento de código, como SVN e GitLab.
- 3.9.2.41. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços de rede, tais como: Active Directory, LDAP, DNS, DHCP, RADIUS, arquivos (File Server) e correlatos.
- 3.9.2.42. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços corporativos, de colaboração e comunicação, tais como: SharePoint, correio eletrônico (Exchange), mensageria instantânea (Skype For Business), Microsoft Office, Office 365 e correlatos.
- 3.9.2.43. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar serviços, plataformas, consoles e sistemas de gestão dos serviços corporativos, sejam elas locais ou em nuvem.
- 3.9.2.44. Instalar, implantar, configurar, customizar, administrar, gerenciar e sustentar soluções de auditoria e conformidade (Varonis).
- 3.9.2.45. Administrar e gerenciar parque computacional e serviços corporativos, em colaboração com a Central de Serviços, para a distribuição, atualização e manutenção de aplicativos e configurações.
- 3.9.2.46. Administrar, sustentar e manter as soluções de acesso remoto, autoatendimento (central de software), gerenciamento de parque computacional (SCCM), distribuição de imagens de sistemas operacionais (WDS), aplicação de políticas de rede via GPO e outros sistemas de apoio necessários para a gestão dos serviços da CONTRATANTE, bem como, apoiar as atividades da Central de Serviços.
- 3.9.2.47. Administrar e gerenciar caixas de correio, grupos, permissões de acesso, contatos e lista de distribuição de correio eletrônico.
- 3.9.2.48. Planejar e executar atualizações contínuas, de forma proativa, no parque computacional, mantendo os serviços corporativos atualizados, com a aplicação de patches de segurança e de correção de falhas (bugs), em soluções e aplicativos que suportam os serviços corporativos.
- 3.9.2.49. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de rede e sistemas operacionais, de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, de forma proativa.
- 3.9.2.50. Elaborar, mensalmente, relatórios e gráficos de capacidade, desempenho e disponibilidade dos serviços e equipamentos de rede, apontando recomendações de melhorias no ambiente.
- 3.9.2.51. Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para implantar o monitoramento contínuo dos serviços, sistemas operacionais e equipamentos de rede.
- 3.9.2.52. Sugerir a implantação de sistemas de alta disponibilidade, cluster, balanceamento de carga e tolerância a falhas para os serviços.
- 3.9.2.53. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos serviços de rede e sistemas operacionais, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga.
- 3.9.2.54. Configurar perfis de acesso e segurança para usuários e clientes corporativos e remotos conforme definido pela CONTRATANTE.
- 3.9.2.55. Elaborar os cronogramas de implementação, analisando o impacto nos serviços e solicitar aprovação às áreas afetadas das indisponibilidades programadas.
- 3.9.2.56. Subsidiar a CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- 3.9.2.57. Elaborar relatórios técnicos que subsidiem a CONTRATANTE no gerenciamento de contratos de TIC e homologação de serviços, equipamentos e softwares.
- 3.9.2.58. Elaborar e promover a manutenção dos fluxogramas das informações atualizados.
- 3.9.2.59. Administrar e configurar a solução de Gerenciamento de Identidade, seguindo as práticas de segurança, conforme a determinação da CONTRATANTE.

3.9.2.60. Criar e prover a manutenção dos Workflows da Solução de Gerenciamento de Identidade.

3.9.2.61. Elaborar e manter atualizados os scripts de solução de problemas na área de Sistemas Operacionais e Servidores de Redes.

3.9.2.62. Executar mensalmente testes de alta disponibilidade na infraestrutura da CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.

3.9.2.63. Planejar a implantação, instalação, configuração e manutenção de novas soluções demandados pela CONTRATANTE.

3.9.2.64. Executar todas as atividades em conformidade com as políticas e os padrões da CONTRATANTE, bem como em conformidade com as boas práticas dos fabricantes de cada solução gerida.

3.9.3. Requisitos Profissionais – Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos

3.9.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.9.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.9.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.9.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.9.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 3 (três) requisitos de experiência de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.9.3.6. Formação:

3.9.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.9.3.7. Certificações:

3.9.3.7.1. ITIL v3 Foundation ou superior.

3.9.3.7.2. RHCE ou LPIC-2.

3.9.3.7.3. MCSA: Windows Server 2016 ou superior.

3.9.3.7.4. MCSA: Office 365.

3.9.3.8. Experiência mínima:

3.9.3.8.1. 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação Apache e suporte às solicitações e incidentes.

3.9.3.8.2. 3 (três) anos em administração, gerenciamento, implantação e suporte de servidores de aplicação TOMCAT e suporte às solicitações e incidentes.

3.9.3.8.3. 2 (dois) anos em operação e suporte em sistemas operacionais Linux.

3.9.3.8.4. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de servidores baseados em Windows Server.

3.9.3.8.5. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de serviço de Domínio do Active Directory.

3.9.3.8.6. 2 (dois) anos em implantação, suporte, administração ou gerenciamento de serviços básicos de rede: DHCP, DNS, RADIUS, NPS e correlatos.

3.10. Ilha de Sustentação de Segurança da Informação

3.10.1. O serviço compreende as atividades de administração de ativos de segurança, execução, avaliação do ambiente, serviços e sistemas, monitoramento contínuo, resposta a incidentes, teste de vulnerabilidades, exploração de vulnerabilidades inclusive mitigando falsos positivos, verificação de códigos seguindo as melhores práticas de codificação segura, apoiar a CONTRATANTE na homologação de soluções de segurança e na execução de atividades de apoio à segurança da informação, controle de acessos e demais serviços relacionados à Segurança da Informação e ao ambiente tecnológico da CONTRATANTE, seja ele físico, virtual, on-premises ou em nuvem., gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.10.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.10.2.1. Instalar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de rede e ativos homologados para uso na Valec, por solicitação da CONTRATANTE.

3.10.2.2. Realizar a homologação de softwares proprietários e livres, quanto aos requisitos de segurança para uso na rede da CONTRATANTE.

3.10.2.3. Executar as rotinas de operação e administração dos ativos de segurança (firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam e controle de aplicação, proxy, balanceador de carga, dentre outros) visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade dos serviços e ativos de segurança da informação.

3.10.2.4. Instalar, configurar, administrar e gerenciar clusters de firewall, IPS, IDS, antivírus, antispam, firewall e controle de aplicação, proxy, balanceador de carga, entre outros e suas funções em Modo Ativo/Ativo ou Ativo/Passivo.

3.10.2.5. Implantar e configurar regras de firewall, IDS, IPS, controle de aplicação, anti-malware para redes e endpoint, balanceadores de carga, anti-ddos, correlacionador de eventos e correlatos, sejam eles físicos, virtuais, on-premises ou em nuvem.

3.10.2.6. Criar e Administrar Configurações Específicas como VIP, Cache, Responder, Protection Features, SSL Offload, PBR (Policy Base Routing), Rotas e demais recursos disponíveis no Balanceador de Carga.

3.10.2.7. Criar Rotas em ativos de segurança da informação.

3.10.2.8. Criar, manter e documentar rotinas de backup para todos os ativos de segurança da informação.

3.10.2.9. Realizar backup da configuração, testes de restauração e restauração de todos os ativos de segurança, sejam eles físicos ou virtuais.

3.10.2.10. Auxiliar na homologação das soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de Rede, sejam elas físicas, virtuais, on-premises ou em nuvem.

3.10.2.11. Administrar e operar ferramentas de solução de segurança de software ou hardware para criptografia e proteção de dados e e-mail e console do Antivírus.

3.10.2.12. Configurar, realizar atendimentos de solicitações, administrar, resolver incidentes, problemas e realizar mudanças em soluções de balanceamento de carga de aplicações, firewall, IDS, IPS, firewall e controles de aplicações, antivírus, AntiSpam, proxy, correlacionadores de eventos e outras soluções de segurança da informação.

3.10.2.13. Configurar o balanceador como gateway de acesso para aplicações.

3.10.2.14. Criar políticas baseadas em aplicação.

- 3.10.2.15. Criar, testar e habilitar assinaturas customizadas.
- 3.10.2.16. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança.
- 3.10.2.17. Configurar, definir e manter políticas específicas para uma ou mais redes protegidas pelos ativos de segurança.
- 3.10.2.18. Executar rotinas de administração da console do antivírus (solução de segurança) visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a confiabilidade e a continuidade dos serviços.
- 3.10.2.19. Configurar e administrar a console de antispam e relay da rede.
- 3.10.2.20. Receber as diretrizes relacionadas à área de Segurança da Informação e providenciar a execução e alocação de recursos de trabalho.
- 3.10.2.21. Apoiar e participar na implementação dos processos bem como na mensuração dos indicadores de objetivos instituídos pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.22. Realizar todas as atividades em estrita observância à Política de Segurança da Informação e Comunicações e demais normas estipuladas pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.23. Consolidar falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento e dos logs gerados pelos ativos e ferramentas de segurança.
- 3.10.2.24. Administrar soluções centralizadas de logs e correlacionamento de eventos, atuando na administração, distribuição de patches e correções de falhas de segurança, quanto aos requisitos de segurança de todas as outras áreas, soluções, infraestrutura, softwares, serviços e sistemas da CONTRATANTE, garantindo que todo o ambiente de suporte aos serviços de TIC esteja em conformidade com os requisitos de segurança da informação e protegido contra ameaças e falhas de segurança.
- 3.10.2.25. Analisar e corrigir falhas, erros, alertas de desempenho e funcionamento, propondo alterações de configuração das ferramentas de segurança, visando garantir o bom funcionamento do ambiente.
- 3.10.2.26. Gerar e consolidar os relatórios de ataques, vulnerabilidades, atualização de ativos, atualização de softwares (aplicação de patches e fix), sistemas de proteção – antivírus, anti-malware, antispam, IPS, IDS, controle de aplicação, firewall, proxy, balanceadores de carga (controlador de entrega de aplicativos), anti-ddos entre outros ativos de segurança – para apresentação a CONTRATANTE, constando as evidências, medidas a serem tomadas bem como ações de controle ou mitigação.
- 3.10.2.27. Implantar e configurar os túneis de VPN para intercomunicação com outros órgãos e parceiros via rede WAN para acessos remotos de usuários ou comunicação entre sistemas internos e externos.
- 3.10.2.28. Consolidar, em manuais e scripts, todos os serviços e soluções adotadas, sejam novos ou já implantados na CONTRATANTE.
- 3.10.2.29. Auxiliar na elaboração dos procedimentos e metodologias, além de verificar e reportar o cumprimento destes pelas demais áreas de TI.
- 3.10.2.30. Apoiar a CONTRATANTE na análise e definição das regras de uso dos recursos computacionais.
- 3.10.2.31. Implantar as melhorias solicitadas pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.32. Monitorar e propor soluções aos projetos e atividades em andamento otimizando-os quanto aos requisitos de Segurança da Informação.
- 3.10.2.33. Assumir a responsabilidade operacional pelos serviços e soluções de segurança sob controle, supervisão e diretrizes da CONTRATANTE.

- 3.10.2.34. Elaborar relatório detalhado das funcionalidades necessárias de equipamentos e softwares a serem adquiridos, destinados à Segurança da Informação.
- 3.10.2.35. Auxiliar na homologação das soluções destinadas à Segurança da Infraestrutura de Rede.
- 3.10.2.36. Apoiar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TI.
- 3.10.2.37. Realizar e apresentar relatório de testes de vulnerabilidades de todo o ambiente tecnológico, conforme as práticas de Segurança da Informação.
- 3.10.2.38. Realizar análise de vulnerabilidades e tentativas de invasão em aplicações, sistemas, bancos de dados e equipamentos recomendando medidas de controle ou de mitigação.
- 3.10.2.39. Auxiliar a CONTRATANTE nos projetos destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.
- 3.10.2.40. Propor e elaborar procedimentos de segurança de infraestrutura de rede.
- 3.10.2.41. Tratar os incidentes de segurança em redes de computadores.
- 3.10.2.42. Administrar os servidores DNS, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC.
- 3.10.2.43. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.44. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.45. Administrar a aplicação de políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio.
- 3.10.2.46. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 3.10.2.47. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.
- 3.10.2.48. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas utilizadas ou que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.49. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC e OpenVPN para intercomunicação com outras regionais da Valec ou outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários em soluções utilizadas que vierem a ser utilizadas pela CONTRATANTE.
- 3.10.2.50. No caso das interligações entre regionais da Valec, se aplica a implantação e configuração nas duas pontas do serviço de VPN, sendo que nas pontas das regionais a atuação será remota.
- 3.10.2.51. Administrar as soluções de VPN SSL (WebVPN) para acesso externo via browser à intranet corporativa.
- 3.10.2.52. Apoiar a implementação de mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- 3.10.2.53. Fazer uso de sniffers e scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- 3.10.2.54. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS ou outros utilizados pela CONTRATANTE.

- 3.10.2.55. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- 3.10.2.56. Administrar os serviços relacionados à segurança dos servidores de Proxy Reverso e implementar melhorias de desempenho, segurança e resolução de problema nas plataformas utilizadas ou qualquer outra que a CONTRATANTE adquirir.
- 3.10.2.57. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área.
- 3.10.2.58. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança.
- 3.10.2.59. Participar do tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- 3.10.2.60. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital da CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
- 3.10.2.61. Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos a partir dos recursos da ferramenta de detecção de APTs.
- 3.10.2.62. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- 3.10.2.63. Apoiar a CONTRATANTE em projetos/ atividades de conscientização e palestras sobre segurança da informação.
- 3.10.2.64. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.
- 3.10.2.65. Apoiar na execução de atividades relacionadas a certificação digital de sítios corporativos, pessoa jurídica e pessoa física.
- 3.10.3. Requisitos Profissionais – Ilha de Sustentação de Segurança da Informação:
- 3.10.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.
- 3.10.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.
- 3.10.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.
- 3.10.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.
- 3.10.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e no mínimo 3 (três) requisitos de experiência distribuídos de forma presencial entre 07:30 e 19:30.
- 3.10.3.6. Formação:
- 3.10.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.
- 3.10.3.7. Certificações:
- 3.10.3.7.1. ITIL v3 Foundation ou superior.
- 3.10.3.7.2. EXIN Cyber and IT Security Foundation.
- 3.10.3.7.3. ISO IEC 27001 ou ISO IEC 27002.

3.10.3.7.4. Certificação “Cisco Certified Network Professional – CCNP Security” ou equivalente na carreira do fabricante Check Point ou da Fortnet ou Certificação “CompTIA Security +” ou Certificação PFSENSE.

3.10.3.8. Experiência mínima:

3.10.3.8.1. 5 (cinco) anos na área de segurança da informação, com experiência em implantação de soluções de segurança de infraestrutura de rede.

3.10.3.8.2. 5 (cinco) anos em administração de infraestrutura de redes de dados com mais de 200 usuários.

3.10.3.8.3. 5 (cinco) anos na área de segurança da informação, com experiência em gerenciamento de antivírus, antispam, antimalware, solução de IDS/IPS, de balanceamento de carga, proxy e firewall.

3.10.3.8.4. 5 (cinco) anos em tratamento de incidentes de segurança.

3.10.3.8.5. 04 (quatro) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, IDS, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site).

3.11. Ilha de Sustentação de Portais Corporativos

3.11.1. O serviço compreende as atividades de gestão, atualização de conteúdo e sustentação dos portais corporativos da Valec., gerando uma base histórica de informações devendo observar às recomendações e boas práticas ITILv3.

3.11.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.11.2.1. Apoiar na restauração de backup.

3.11.2.2. Atualizar conteúdo dos portais.

3.11.2.3. Atualizar versões.

3.11.2.4. Auxiliar as equipes de suporte na implantação do portal em ambiente de homologação e produção, de forma a garantir a disponibilidade e a continuidade da operação destes portais.

3.11.2.5. Configurar portais (alterar títulos, configurar o editor visual, configurar regras de conteúdo, etc.).

3.11.2.6. Criar arquitetura da informação para portais.

3.11.2.7. Corrigir e alterar portais em ambiente de produção.

3.11.2.8. Customizar funcionalidades nativas de ambientes de portais, aquelas já disponíveis pela ferramenta.

3.11.2.9. Definir, implementar e customizar temas para portais.

3.11.2.10. Documentar objetivos e requisitos de projetos de portais.

3.11.2.11. Gerenciar permissões e administrar usuários, grupos, workflow e papéis.

3.11.2.12. Implantar ou customizar plugins ou portlets.

3.11.2.13. Implantar projetos de portais.

3.11.2.14. Modelar dados para os projetos de portais.

3.11.2.15. Produzir elementos visuais e projetos gráficos para web (banners, layouts e etc.).

- 3.11.2.16. Produzir e organizar os documentos relativos aos projetos de portais.
 - 3.11.2.17. Produzir identidade visual dos portais.
 - 3.11.2.18. Realizar testes em portais, visando à homologação do produto.
 - 3.11.2.19. Realizar treinamento e esclarecer dúvidas de usuários.
 - 3.11.2.20. Tratar dados para os projetos de portais.
 - 3.11.2.21. Treinar moderadores e publicadores de conteúdo.
 - 3.11.2.22. Otimizações de acessibilidade (e-Mag).
 - 3.11.2.23. Otimizações de SEO.
 - 3.11.2.24. Otimizações de performance.
 - 3.11.2.25. Desenvolvimento/suporte de ferramentas que apoiam funcionalidades dos portais (Ex.: Script de SVG do mapa).
 - 3.11.2.26. Criar/editar scripts Javascript, JQuery, prototype.js.
 - 3.11.2.27. Criar/editar conteúdos em HTML5, CSS, Sass/SCSS, SVG.
 - 3.11.2.28. Manutenção de códigos PHP dos portais.
 - 3.11.2.29. Utilização/organização de código em sistema de controle de versão (git).
 - 3.11.2.30. Criação de logotipos (marcas).
 - 3.11.2.31. Criação de UI/UX Design (Wireframes).
 - 3.11.2.32. Criação de manual de identidade visual completa para campanhas (padrões - patterns, fontes, regras de aplicação, etc.).
 - 3.11.2.33. Diagramação de documentos e publicações.
 - 3.11.2.34. Criação de banners, posters, convites (web e impressos) de publicações internas.
 - 3.11.2.35. Certificados de cursos internos com preenchimento em lote.
 - 3.11.2.36. Criação de Papéis de Parede Institucionais (Wallpapers)
 - 3.11.2.37. Criação de Infográficos.
 - 3.11.2.38. Tratamento e Edição de Imagens.
 - 3.11.2.39. Desenvolvimento de temas, customização de plugins e gerenciamento de cursos no Moodle.
 - 3.11.2.40. Captação e edição de áudio e vídeo.
 - 3.11.2.41. Produção de Vídeo Aulas / Palestras
 - 3.11.2.42. Motion Design.
 - 3.11.2.43. Chroma Key.
 - 3.11.2.44. Domínio de extensões e conversões de arquivos.
- 3.11.3. Requisitos Profissionais – Ilha de sustentação a Portais Corporativos:
- 3.11.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.
 - 3.11.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.11.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.11.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.11.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e experiência exigidos de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.11.3.6. Formação:

3.11.3.6.1. Nível superior completo em uma das áreas abaixo ou correlatas:

3.11.3.6.1.1. Design Gráfico.

3.11.3.6.1.2. Design de Interfaces Gráficas.

3.11.3.6.1.3. Web Design.

3.11.3.6.1.4. Design Digital.

3.11.3.6.1.5. Desenho Industrial

3.11.3.6.2. Ou nível superior completo em qualquer área com especialização em uma das áreas listadas acima ou correlatas.

3.11.3.7. Certificações:

3.11.3.7.1. Certificado ou curso de ITILv3 Foundation ou superior.

3.11.3.8. Experiência mínima:

3.11.3.8.1. 3 (três) anos em gerenciamento (administração, publicação de conteúdo) de portais web com Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo.

3.11.3.8.2. 3 (três) anos na área de design, trabalhando em criações como banners, logotipos, tratamento e edição de imagens.

3.11.3.8.3. 3 (três) anos em diagramação de documentos e publicações.

3.11.3.8.4. 3 (três) anos em criação/edição de conteúdos frontend de portais com HTML5, CSS e Javascript

3.11.3.8.5. 2 (dois) anos em programação em backend de portais com PHP 4 ou superior

3.12. Ilha de apoio à Governança de TIC

3.12.1. O serviço compreende as atividades de Apoio e garantia da qualidade dos serviços de operação e sustentação de infraestrutura atuando como ponto focal para o Gerenciamento de Serviços de TI (GSTI) do CONTRATANTE, visando garantir que as atividades operacionais dos processos de GSTI, relacionadas com a operação dos serviços, sejam viabilizadas e adequadas aos processos institucionais do CONTRATANTE e garantindo que a operação da CONTRATADA esteja aderente às melhores práticas de GSTI contidas na ITIL® v3 ou superior e ABNT ISO/IEC 20.000, gerando uma base histórica de informações.

3.12.2. Além das obrigações, tarefas e atividades globais descritas ao longo deste Estudo Técnico, este serviço também prevê as seguintes atividades específicas:

3.12.2.1. Apoiar o Gerente do Processo para planejar, coordenar e executar todas as atividades do processo.

3.12.2.2. Apoiar o gerente do processo quanto a verificação de questões do processo, junto às equipes de operação.

- 3.12.2.3. Atender as solicitações do gerente do processo e atuar junto às equipes de operação de infraestrutura, quanto a qualidade dos registros do processo, cumprimento de regras e procedimentos do processo.
- 3.12.2.4. Intermediar, sempre que necessário, a comunicação do gerente do processo e gestores da CONTRATANTE, junto as equipes de operação da CONTRATADA, em assuntos relacionados ao processo, seus registros e seus atendimentos.
- 3.12.2.5. Assegurar que todas as atividades dos processos sejam realizadas conforme requeridas nas operações da CONTRATADA.
- 3.12.2.6. Apoiar as equipes de operação para que todas as atividades determinadas pelo processo sejam atendidas de forma satisfatória em qualidade, integridade e completude.
- 3.12.2.7. Atuar junto às equipes de operação para que trabalhem dentro das práticas exigidas pelos processos e executem as atividades que envolver os analistas de operação.
- 3.12.2.8. Monitorar e reportar o desempenho da operação em relação ao processo e identificar oportunidades de melhoria para inclusão no registro de melhoria contínua.
- 3.12.2.9. Apoiar o Gerente do Processo em melhorias na implantação do processo nas operações de infraestrutura e serviços de TI.
- 3.12.2.10. Atuar junto à operação para garantir a qualidade dos registros dos processos de GSTI e todas as suas fazes e em todas as ferramentas de GSTI que suportam as operações de TI da CONTRATANTE.
- 3.12.2.11. Apoiar o Gerente do Processo no levantamento de informações dos processos, fornecendo relatórios e insumos para indicadores de desempenho e relatórios do processo.
- 3.12.2.12. Interagir com as equipes de gerenciamento da CONTRATANTE e apoiar a operação da CONTRATADA e suas equipes de operações, nas atividades de registros, planejamentos, atividades operacionais de responsabilidade da CONTRATADA.
- 3.12.2.13. Definir e propor controles de monitoramento e operação, soluções para incidentes e problemas, mudanças e melhorias nos processos relacionados à infraestrutura e serviços de TI.
- 3.12.2.14. Auxiliar nos processos de acompanhamento, publicação e implantação nas fases de homologação e produção de sistemas.
- 3.12.2.15. Orientar continuamente a equipe de operação quanto aos procedimentos de segurança e de processos de GSTI institucionais da CONTRATADA.
- 3.12.2.16. Colaborar com a elaboração de scripts de atendimento para o 3º nível e da revisão da base de conhecimento, bem como, documentações complementares para que os processos possam ser utilizados e operacionalizados nas operações dos serviços.
- 3.12.2.17. Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, denúncias, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas na Infraestrutura de TI.
- 3.12.2.18. Acompanhar o encerramento das demandas solucionadas pela operação, incluindo o contato com o usuário final e outras áreas da CONTRATANTE, sempre que necessário.
- 3.12.2.19. Elaborar relatório gerencial de serviços no que concerne às atividades relacionadas as operações de serviços de TI.
- 3.12.2.20. Emitir pareceres e notas técnicas relacionados a assuntos técnicos das áreas de operações ou de processos de gerenciamento de serviços.
- 3.12.2.21. Prestar auxílio técnico nos assuntos solicitados pela CONTRATANTE.

3.12.2.22. Pesquisar, levantar dados, validar os dados obtidos, realizar estudos de prospecção, elaboração de documentos técnicos e pareceres.

3.12.2.23. Justificar atualizações necessárias na Infraestrutura de TIC da CONTRATANTE baseando em informações de processos de gerenciamento como o gerenciamento de capacidade, gerenciamento de incidente e gerenciamento de problema.

3.12.2.24. Organizar, conferir, abrir e controlar processos e documentos em geral da operação de infraestrutura, acompanhando seu trâmite interno e externo.

3.12.2.25. Realizar interface direta com as equipes da CONTRATANTE com relação a processos de governança, gerenciamento, risco, segurança e projetos de TI.

3.12.2.26. Realizar atendimento ao público direto e/ou indireto, recepcionar chamadas telefônicas relacionadas a CONTRATANTE, a respeito dos processos de gerenciamento de serviços de TI.

3.12.2.27. Documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter à aprovação da CONTRATANTE.

3.12.2.28. Apoiar e cumprir todas as determinações relacionadas à política e diretrizes dos processos de gerenciamento de serviços institucionalizados no ambiente da CONTRATANTE.

3.12.3. Requisitos Profissionais – Ilha de apoio a Governança de TIC:

3.12.3.1. Durante a execução dos serviços, a CONTRATADA se obriga a manter todos os requisitos de qualificação, experiências, formação e certificações a seguir. Cabe a CONTRATADA manter o número adequado de recursos objetivando a garantia dos níveis mínimos de serviço.

3.12.3.2. Todos os profissionais da equipe devem possuir os requisitos de Formação.

3.12.3.3. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) dos requisitos de certificação.

3.12.3.4. Cada profissional da equipe deve possuir pelo menos 1 (um) requisitos de experiência.

3.12.3.5. A equipe deve cobrir todos os requisitos de certificações e experiência exigidos de forma presencial no mínimo por 8h entre 07:30 e 19:30.

3.12.3.6. Formação:

3.12.3.6.1. Nível Superior completo na área de tecnologia da informação ou Curso Superior completo em qualquer área com Especialização na área de Tecnologia da Informação.

3.12.3.7. Certificações:

3.12.3.7.1. ITIL Expert.

3.12.3.7.2. Cobit 5 Foundation.

3.12.3.8. Experiência mínima:

3.12.3.8.1. 5 (cinco) anos na área de Tecnologia da Informação.

3.12.3.8.2. 3 (três) anos em coordenação e supervisão de equipes de operação.

3.12.3.8.3. 3 (três) anos em projetos de desenho, análise e melhoria e, implantação de processos de GSTI, ou atuação como Gerente de Processo ou Líder de Equipes de Gerentes de Processo ou projetos.

3.12.3.9. Habilidades desejadas:

3.12.3.9.1. Comprometimento com a qualidade da entrega dos serviços e com seu papel dentro da operação.

3.12.3.9.2. Entendimento claro de suas atividades de forma global e zelo na execução diária do seu papel a fim de superar as expectativas.

3.12.3.9.3. Especialista em boas práticas de gestão de serviços e entendimento claro de que todos os serviços operados pela CONTRATANTE devem seguir a boa prática serem continuamente melhorados no dia a dia da prestação de serviços, não se limitando a atividades e itens deste edital.

3.12.3.9.4. Postura profissional adequada com seu papel e atuar como facilitador para a resolução de problemas e conflitos no dia a dia.

3.12.3.9.5. Iniciativa para buscar e apresentar soluções para problemas do dia a dia buscando sempre atender as necessidades da CONTRATANTE e do interesse público, sendo este o objetivo final da contratação.

3.12.3.9.6. Bom relacionamento interpessoal e perfil de intermediador em conflitos entre os próprios colaboradores da CONTRATADA e entre outras equipes e pessoas das operações da CONTRATANTE.

4. Serviços Projetizados de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC - Grupo 2

4.1. A CONTRATADA deverá dispor de um Gerente de Projetos, com formação superior na área de TI ou formação superior em qualquer área com pós graduação na área de TI, reconhecido pelo MEC, que tenha certificação PMP, para auxílio na implantação e no acompanhamento de projetos de infraestrutura e serviços de TIC, sempre que os serviços projetizáveis forem acionados por meio de HSP, presencialmente nas dependências da CONTRATANTE, cabendo a este profissional atividades como:

4.1.1. Elaboração e acompanhamento de Planos de Projeto.

4.1.2. Elaboração e acompanhamento de cronogramas de projetos, atividades acompanhadas e outras atividades de infraestrutura que necessitem ser acompanhadas com técnicas de Gerenciamento de Projetos contidas no guia PMBOK®.

4.1.3. Acompanhamento de atividades da operação relacionados a programas críticos da CONTRATANTE, como acompanhamento de checklists, cronogramas de operação, cronogramas de preparação de serviços, atividades de verificação de infraestrutura, bem como, gerência dos recursos para atividades de testes de capacidade.

4.1.4. Apoio ao Responsável Técnico e outros serviços envolvidos na prestação de serviços que necessitem de acompanhamento por meio de cronogramas e atividades de entregas empregando métodos ágeis com entregas contínuas.

4.2. O detalhamento dos serviços projetizados, bem como memória de cálculo e demais fatores encontram-se no ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas deste ETPC.

5. Níveis Mínimos de Serviço, glosas, sanções e regras para os ITENS 2 a 12 (ilhas) do Grupo 2

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

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

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

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

5.5. Os chamados registrados deverão ser apresentados no relatório do mês que foram solucionados definitivamente.

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

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

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

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

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

5.8. Após a entrega dos relatórios acima indicados, a CONTRATANTE entregará, em até 5 (cinco) dias úteis o TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO, conforme ANEXO VII-A deste Termo de Referência.

5.9. A CONTRATANTE entregará à CONTRATADA, em até 15 (quinze) dias úteis após o termo de recebimento provisório, o TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO, conforme ANEXO VIII-A, que autoriza a emissão da Nota Fiscal de prestação de serviço da CONTRATADA.

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

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

5.12. Todos os prazos estabelecidos nos níveis mínimos de serviço são em horas úteis, ou seja, são contabilizados dentro do horário de atendimento previsto no Termo de Referência.

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

ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2

Id	Severidade	Descrição	Prazo para início do atendimento	Prazo para resolução do atendimento
1	MUITO URGENTE	Falha que impede a continuidade da prestação de serviços ao público externo, ou falha em equipamentos e/ou sistemas centrais de cada unidade, ou outros indicados pela CONTRATANTE como tal.	Em até 10 minutos	Em até 4 (quatro) horas
2	URGENTE	Falha que impede a continuidade da prestação de serviços ao público interno, ou incidente que impossibilite o trabalho de vários usuários.	Em até 10 minutos	Em até 8 (oito) horas

3	IMPORTANTE	Um ou mais componentes da infraestrutura de serviços de TIC apresentam funcionalidades indisponíveis ou afetadas.	Em até 10 minutos	Em até 12 (doze) horas
4	NORMAL	Incidente que não configura falha em serviço de TIC, comprometendo a execução de uma determinada atividade, sem impedir que outras atividades continuem sendo realizadas pelo usuário.	Em até 10 minutos	Em até 24 (vinte e quatro) horas
5	BAIXA	Solicitação de melhorias ou solicitação de hardware para substituição, mas que não esteja impedindo a execução do trabalho do usuário.	Em até 10 minutos	Em até 48 (quarenta e oito) horas

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

5.15. Os tempos estabelecidos nos graus de severidade acima são os utilizados no catálogo de serviços, bem como será a referência para os prazos das requisições.

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

5.17. A tabela abaixo contém os níveis mínimos de serviço e respectivas glosas e sanções. Cada indicador será apurado mensalmente:

ENCARTE V - Tabela 3 - Níveis Mínimos de Serviço, glosas e sanções para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2

Id	Ocorrência	Glosa	Advertência	Multa
1	Não solucionar o chamado técnico de serviço, solicitado pelo usuário dentro dos prazos estipulados no ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 de severidades desse ENCARTE.	Severidade 1 - 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 2 - 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 3 - 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 4 - 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência). Severidade 5 - 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por chamado (por ocorrência).	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 0,5% sobre o valor mensal do serviço.
2	Não iniciar o atendimento do chamado técnico de serviço dentro do respectivo prazo de início de atendimento estipulado no ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 de severidades desse ENCARTE.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 5 advertências, multa de 0,3% sobre o valor mensal do serviço.
3	Dentro do mês de apuração deixar de solucionar chamado técnico de serviço solicitado pelo usuário, após o respectivo prazo de resolução estipulado no ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 de severidades desse ENCARTE.	Severidade 1 - 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência. Severidade 2 - 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência. Severidade 3 - 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência. Severidade 4 - 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência. Severidade 5 - 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Multa de 0,01% (um centésimo por cento) por minuto de atraso, sobre o valor mensal do serviço, até que o chamado seja solucionado.

4	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 1, até o respectivo prazo do ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 desse ENCARTE.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do serviço.
5	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 2, até o respectivo prazo do ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 desse ENCARTE.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do serviço.
6	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 3, até o respectivo prazo do ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 desse ENCARTE.	Glosa de 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.
7	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 4, até o respectivo prazo do ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 desse ENCARTE.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
8	Não providenciar o retorno do comportamento adequado do equipamento ou sistema de TIC, no caso de incidente ou falha, de severidade 5, até o respectivo prazo do ENCARTE V - Tabela 2 - Severidades e respectivos prazos para os Itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2 desse ENCARTE.	Glosa de 0,015% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do serviço.
9	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 1, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 4% (quatro por cento) sobre o valor mensal do serviço.
10	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 2, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 3% (três por cento) sobre o valor mensal do serviço.
11	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 3, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,025% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.
12	Não providenciar a solução definitiva do problema, no caso de incidente ou falha, de severidade 4, após o prazo estabelecido na reunião de avaliação de incidente.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por chamado.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
13	Não apresentar, até o quinto dia útil do mês, o relatório gerencial de atividades executadas.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço.
14	Deixar de prestar, suspender ou interromper os serviços solicitados, salvo por motivo de força maior ou casos previstos no Termo de Referência.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	A cada 3 advertências, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço.

15	Não manutenção das condições de qualificação dos funcionários exigidas no termo de referência e seus anexos.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
16	Permitir a presença de funcionário sem crachá nos locais de prestação de serviço.	Glosa de 0,010% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 0,5% (meio por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
17	Não manter atualizados os registros na ferramenta de ITSM por mais de 2 (duas) horas.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
18	Não seguir as prioridades de atendimento definidas pela CONTRATANTE.	Glosa de 0,020% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
19	Não cumprir quaisquer das obrigações de manutenção preventiva e corretiva, de serviços rotineiros/incidentes/requisições e serviços sob demanda especial previstos no Termo de Referência e seus anexos.	Glosa de 0,035% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.
20	Não cumprir qualquer outra obrigação prevista no Termo de Referência não citada nesta tabela.	Glosa de 0,030% sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.	Em caso de reincidência.	Caso haja reincidência após a advertência, multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal do serviço, por ocorrência.

5.18.A tabela a seguir contém índices de disponibilidade aplicáveis a seus respectivos itens do Grupo 2:

ENCARTE V - Tabela 4 - Índice de disponibilidade, glosas e sanções para os itens 02 a 12 (ilhas)/Grupo 2

Id	Índice	Limite	Glosa	Advertência	Multa
1	Disponibilidade das ferramentas e dos Bancos de Dados da Valec	99,7%	0,5% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
2	Disponibilidade dos servidores físicos e virtuais da Valec.	99,7%	0,1% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
3	Disponibilidade dos Storages da Valec.	99,7%	0,5% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
4	Disponibilidade de Directory Services da Valec.	99,7%	0,2% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
5	Disponibilidade dos Servidores de Aplicação da Valec.	99,3%	0,1% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
6	Disponibilidade da Solução de Monitoramento da Infraestrutura	99,7%	1% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
7	Disponibilidade das ferramentas de segurança, como o firewall, antivírus e outras.	99,7%	0,5% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
8	Disponibilidade de serviços do Portal Internet da Valec	99,7%	1% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
9	Disponibilidade de ativos de redes, incluindo VoIP.	99,7%	0,5% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.

10	Disponibilidade dos Sistemas e Serviços Cooperativos	99,3%	0,1% por cada décimo inferior ao limite	Em caso de reincidência da glosa.	A cada 3 advertências, multa de 10% sobre o valor mensal do serviço correspondente.
-----------	--	-------	---	-----------------------------------	---

5.19. As glosas poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções previstas no Termo de Referência.

5.20. Elas são aplicadas sobre o valor fixo mensal dos serviços até o limite máximo de 30%.

5.21. Na Valec não há histórico de glosas devido ao não atingimento de níveis mínimos de serviço.

6. Níveis Mínimos de Serviço, glosas, sanções e regras para o ITEM 13 do Grupo 2

6.1. Os prazos de conclusão dos serviços para o Item 13 do Grupo 2 são definidos para cada ordem de serviço aberta para a CONTRATADA.

6.2. A seguinte tabela contém as glosas apenas para essas atividades projetizadas remuneradas por HSP:

ENCARTE V - Tabela 5 - Níveis Mínimos de Serviço, glosas e sanções para o item 13/Grupo 2

Id	Ocorrência	Glosa	Advertência	Multa
1	Não conclusão do serviço ou entrega do produto fora do prazo estipulado na Ordem de Serviço.	Glosa de 1% sobre o valor da ordem de serviço para cada dia de atraso.	Em caso de 50% de atraso em relação ao prazo estipulado ou superior a 15 dias.	Após 100% de atraso em relação ao prazo estipulado, ou superior a 30 dias, multa de 20% sobre o valor da ordem de serviço.

6.3. A glosa da tabela acima é aplicada sobre o valor da Ordem de Serviço correspondente, até o limite máximo de 30%.

6.4. No caso de atraso superior a 30 dias, além da multa prevista na tabela acima, poderá ser caracterizada inexecução do contrato, sem prejuízo das demais sanções cabíveis.

ENCARTE VI – Especificações Técnicas para as Atividades Projetizadas**1. Detalhamento**

1.1. Esses serviços destinam-se a apoiar a CONTRATANTE na implementação de novas soluções, novas tecnologias, novos serviços ou novas demandas, que envolvam a necessidade da utilização de recursos externos. São aqueles empreendidos tempestivamente, projetizados, com entrega de resultado específico, executados de forma extraordinária, não usual, planejada e com início e término preestabelecidos.

1.2. Tendo em vista que a grande maioria dos projetos deverão ser tratados pelos recursos já previstos nos outros serviços, estes serviços deverão ser demandados, a critério exclusivo da CONTRATANTE, apenas em casos excepcionais, quando o esforço de um determinado projeto, comprovadamente, extrapolar a capacidade operacional da CONTRATADA, seja pelo curto espaço de tempo para a entrega, seja pela necessidade de competências especializadas não prevista nos outros serviços.

1.3. Os projetos deverão obedecer às melhores práticas de gestão de projetos, amparadas pelo guia PMBOK⁶. Assim, para garantir um adequado planejamento das atividades a serem desenvolvidas, deverá ser designado um Gerente de Projetos incumbido de organizar, detalhar, planejar e ser o interlocutor com a CONTRATANTE para emissão e acompanhamento das atividades definidas em cada Ordem de Serviço.

1.4. Estes serviços serão demandados, pela CONTRATANTE, por meio de Ordens de Serviço – OS - específicas para cada projeto e necessidade da CONTRATANTE, e a CONTRATADA será remunerada de acordo com a entrega e após aprovação da CONTRATANTE.

1.5. As Ordens de Serviço deverão conter o detalhamento dos projetos, com seus objetivos, macroatividades, esforço, prazos e entregas ao final do projeto.

1.6. Durante a reunião de abertura da Ordem de Serviço, CONTRATANTE e CONTRATADA, em comum acordo, deverão definir a estimativa do volume de serviços, bem com a complexidade do projeto, que será baseada em critérios objetivos.

1.7. Este serviço, será mensurado em Horas de Serviço Técnico, que para efeitos de melhor entendimento quanto a ser utilizados somente em projetos, será definido Horas de Serviço Projetizado – HSP, sendo que 1 (uma) HSP equivale à prestação de serviços de um profissional de perfil de complexidade 1 no período de uma hora (1 homem-hora), conforme ENCARTE VI - Tabela 1 - Tabela de Complexidade a seguir:

ENCARTE VI - Tabela 1 - Tabela de Complexidade

Critério	Classificação	Fator de Complexidade	Descrição
Perfil Profissional Envolvido	Júnior	1	Formação: Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação. Experiência: De 2(dois) a 4(quatro) anos de experiência nas atividades previstas para a execução da demanda.
	Pleno	1,25	Formação: Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação. Experiência: De 4(quatro) a 6(seis) anos de experiência nas atividades previstas para a execução da demanda.

⁶ Project Management Body of Knowledge

	Sênior	1,5	Formação: Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação. Experiência: 6(seis) a 8(oito) anos de experiência nas atividades previstas para a execução da demanda.
	Master	2	Formação: Nível superior completo em Tecnologia da Informação ou nível superior completo em qualquer área com especialização na área de Tecnologia da Informação. Experiência: 8(oito) anos ou mais de experiência nas atividades previstas para a execução da demanda.

1.8.Com isso, cada projeto terá seu esforço, prazo, cronograma, entregas e objetivos acordados, entre CONTRATADA e CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá definir a quantidade de horas de cada perfil utilizado e o custo em HSP para a realização dos serviços.

1.9.O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

$$\text{Valor_OS} = \text{Valor_HSP} * \text{QTD_HSP}$$

Definições:

*Valor_OS = Valor total em reais da ordem de serviço.
Valor_HSP = Corresponderá ao valor em Reais (R\$) da HSP; e
Total_HSP = Somatório de HSP para a ordem de serviço.*

1.10.A CONTRATADA, após a reunião para emissão da Ordem de Serviço, terá prazo de 7 (sete) dias úteis para apresentação de Plano de Trabalho contendo o escopo, tempo e custo e da documentação comprobatória dos recursos envolvidos, de acordo com os requisitos definidos na Ordem de Serviço.

1.11.O esforço despendido pela CONTRATADA para as atividades de orçamento da Ordem de Serviço não será, sob nenhum fundamento, objeto de remuneração.

1.12.A CONTRATANTE terá a prerrogativa de avaliar e aprovar a documentação dos recursos envolvidos. Caso a documentação seja aprovada, os serviços poderão ser iniciados conforme requisitos definidos na Ordem de Serviço. Caso não seja aprovada, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 2 (dois) dias úteis para apresentação da nova documentação.

1.13.Assim, a CONTRATADA deverá estar apta a iniciar a prestação dos serviços solicitados em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da aprovação da documentação, podendo ser prorrogado, por até igual período, desde que devidamente justificado.

1.14.Deve ficar claro que atividades rotineiras e eventuais da operação não poderão ser demandadas por meio deste serviço e que a decisão de abrir ou não uma ordem de serviço, para a utilização deste serviço, é estritamente da CONTRATANTE.

1.15.Atividades como migrações ou atualizações de versões de software ou ativos, que não exijam o tratamento como um projeto, serão tratados como serviços rotineiros, por meio dos processos de gerenciamento de mudança e gerenciamento de liberação e implantação, não sendo demandados por este serviço.

1.16.Mesmo que o projeto envolva recursos externos à operação, é muito provável que exista a necessidade do envolvimento de profissionais e recursos das operações diárias de TIC, tendo em vista a necessidade do conhecimento do ambiente, o provisionamento de recursos tecnológicos da operação, a realização de mudanças e liberações no ambiente, mantidos pela CONTRATADA, bem como, apoio operacional ao profissional externo alocado. Nesses casos, as atividades executadas pela equipe local de operação não poderão ser contempladas no cálculo de custo da Ordem de Serviço.

1.17.As Ordens de Serviço, somente serão encerradas, atestadas e validadas, para fins de aceite e pagamento, quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos e todos os ajustes de qualidade no valor das

entregas forem aplicados e aprovados, bem como toda a documentação relacionada for verificada, validada e aprovada pela CONTRATANTE.

1.18. Os projetos executados com recursos exclusivos da própria operação não poderão ser cobrados adicionalmente, pois os custos dos recursos envolvidos já estarão cobertos no valor mensal de cada serviço. Entretanto, os ajustes que porventura venham a ser necessários em prazos de entrega e cronogramas do projeto, desde que devidamente justificados e tais justificativas evidenciadas, poderão ser aceitos pela CONTRATANTE sem a penalização da CONTRATADA.

1.19. Assim, por se tratar de serviços projetizados e demandados, extraordinariamente, conforme autorização e necessidade da CONTRATANTE, não há garantia de consumo mínimo deste serviço, durante toda a vigência contratual.

2. Explicação sobre a montagem da tabela de complexidade

2.1. Foi feita a pesquisa salarial para o perfil Analista de TI no seguinte sítio, acessado em 01/10/2019: <https://www.trabalhabrasil.com.br/media-salarial-para-analista-de-ti>

2.2. Foi extraído dessa consulta, o salário base para empresas de médio porte. Com isso, foi utilizado o salário base do cargo Analista de TI Júnior como sendo o nível mais básico de complexidade, ou seja, o fator de complexidade 1 (um). E a partir do salário base do Analista de TI Júnior, calculou-se os demais fatores de complexidade, conforme tabela abaixo:

ENCARTE VI - Tabela 2 - Cálculo de Complexidade

Perfil	Salário base	(Salário base / Salário Júnior)
Júnior	R\$ 3.538,78	1
Pleno	R\$ 4.423,48	1,250001413
Sênior	R\$ 5.529,35	1,562501766
Master	R\$ 6.911,69	1,953127914

2.3. Os valores calculados na terceira coluna da tabela acima foram simplificados, foram arredondados de forma a simplificar os valores de complexidade, chegando-se aos valores contidos no ENCARTE VI - Tabela 1 - Tabela de Complexidade.

2.4. E os tempos de experiência considerados na descrição de cada perfil da tabela de complexidade, também foram extraídos do mesmo sítio acima onde foi feita a pesquisa salarial.

2.5. Importante informar que os valores salariais acima serviram de base apenas para o cálculo dos fatores de complexidade. Mas na hora de se definir a complexidade do perfil a ser alocado na execução da demanda projetizada, a CONTRATADA deverá considerar a descrição do perfil na tabela de complexidade, principalmente com relação ao tempo de experiência exigido, e não esse salário.

ENCARTE VII – Levantamento de quantitativos para as Atividades Projetizadas

1. Detalhamento

1.1. Inicialmente não há nenhuma atividade projetizada prevista para ser executada. Mas, considerando o contrato vigente na Valec, atividades projetizadas e eventuais podem surgir durante a execução do contrato que não se encaixem nos serviços mensais.

1.2. Dessa forma, foi utilizado o histórico de demandas projetizadas do contrato atual como forma de estimar o quantitativo de HSP a ser previsto na nova contratação. Para isso, optou-se por usar os quantitativos consumidos ainda em 2019, como forma de considerarmos a realidade mais atual da Valec.

1.3. Com isso, foi feito o levantamento da quantidade de UMS consumida no período de Janeiro a Junho de 2019. A quantidade consumida nesse período foi de 5040 UMS. Porém os fatores de complexidade do contrato atual são diferentes dos novos fatores definidos no ENCARTE VI - Tabela 1 - Tabela de Complexidade.

1.4. Dessa forma, foi feito o detalhamento do cálculo dessa quantidade de UMS consumida, conforme tabela abaixo:

ENCARTE VII - Tabela 1 - Quantidade de UMS consumida de janeiro a junho 2019

Ordem de Serviço	Quantidade de Horas	Complexidade e	Fator de Complexidade	Quantidade em UMS	Total UMS por OS
OS D030	16	alta	8	128	1758
	8	alta	8	64	
	132	alta	8	1056	
	32	especialista	10	320	
	16	especialista	10	160	
	3	especialista	10	30	
OS D031	32	alta	8	256	912
	32	alta	8	256	
	32	alta	8	256	
	18	alta	8	144	
OS D032	27	alta	8	216	1450
	146	alta	8	1168	
	8	alta	8	64	
	2	baixa	1	2	
OS D033	8	especialista	10	80	560
	40	especialista	10	400	
	8	especialista	10	80	
OS D034	8	especialista	10	80	160
	8	especialista	10	80	
OS D035	16	especialista	10	160	200
	4	especialista	10	40	
Total de Horas	596			Total de UMS	5040

1.5. Fazendo a correlação das complexidades do contrato atual em UMS, com os perfis profissionais do ENCARTE VI - Tabela 1 - Tabela de Complexidade, temos a seguinte conversão do quantitativo de UMS para HSP:

ENCARTE VII - Tabela 2 - Conversão de UMS para HSP

Quantidade de Horas	Complexidade UMS	Perfil Profissional	Novo Fator de Complexidade	Total de HSP por complexidade
---------------------	------------------	---------------------	----------------------------	-------------------------------

2	Baixa	Júnior	1	2
451	Alta	Sênior	1,5	676,5
143	Especialista	Master	2	286
			Total HSP	964,5

1.6. Com isso, temos que para o primeiro semestre de 2019, teria sido consumido um total de 964,5 HSP. Dessa forma, considerando um consumo estimado para 12 meses, temos o dobro desse quantitativo, que simplificando temos 2000 HSP.

1.7. Portanto, a quantidade estimada de HSP para a vigência de 36 meses é de 6000 HSP.

ENCARTE VIII – Transição dos Serviços

1. Definições Gerais

1.1. As regras de transição definidas nesse ENCARTE são aplicáveis a todos os Grupos do objeto.

2. Período de Transição Operacional

2.1. O período compreendido entre a assinatura do CONTRATO decorrente da nova contratação e o início das atividades da CONTRATADA é definido como Período de Transição Operacional (PTO):

2.1.1. O início da prestação dos serviços, portanto, início da vigência contratual, será na data prevista de 8 de janeiro de 2020;

2.1.2. Caso o contrato venha a ser assinado após o dia 22 de dezembro de 2018, será facultado à CONTRATADA o prazo de até 15 (quinze) dias para o PTO, postergando assim, o início da prestação dos serviços;

2.2. Em outras palavras, o Período de Transição Operacional compreende o período decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a CONTRATADA poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto à CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio.

2.3. Considerando que o efetivo início da prestação dos serviços inicia-se após o Período de Transição Operacional, a CONTRATANTE não pagará a CONTRATADA durante o PTO. Durante o PTO, o acesso às instalações da CONTRATANTE e demais locais de prestação de serviços será franqueado à LICITANTE vencedora do certame, podendo esta visitar as suas dependências físicas e, juntamente com a atual prestadora de serviços, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

2.4. A execução dos serviços de transição será realizada pela CONTRATADA e gerenciada pela CONTRATANTE, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de direção. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis mínimos de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE, que colaborará com a CONTRATADA na busca da melhor solução para o problema.

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

2.6. Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a CONTRATADA deverá entregar o Plano de Implantação dos Serviços até 05 (cinco) dias antes do início da prestação dos serviços. O plano deverá contemplar não só as atividades necessárias à consecução dos objetivos mencionados, como também os controles e tratamentos relativos a cada um dos fatores de risco identificados.

3. Período de Adaptação Operacional

3.1. O Período de Adaptação Operacional (PAO) terá a duração de 2 (dois) meses, contados a partir do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período serão aplicados progressivamente os ajustes resultantes do não atendimento aos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme a seguir:

3.1.1. No primeiro mês as glosas não serão aplicadas.

3.1.2. No segundo mês será aplicado 50% (cinquenta por cento) do valor das glosas. Por exemplo, se o valor calculado a ser glosado no segundo mês for de R\$10.000,00 (dez mil reais), será glosado apenas o valor de R\$5.000,00 (cinco mil reais) do serviço.

3.2. Durante o Período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá planejar e executar a implantação da prestação de serviços de acordo com o estabelecido no Termo de Referência e seus anexos, e devendo atualizar o catálogo de serviços, conforme condições da CONTRATANTE.

3.3. Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos para as ferramentas e para as funcionalidades do centro de chamados deverão estar totalmente operacionais.

4. Comprovação de Atendimento aos Requisitos dos Perfis Profissionais

4.1. Considerando que o Período de Transição Operacional (PTO) e o Período de Adaptação Operacional (PAO) são os mais críticos do contrato e que são os períodos onde exigem a maior expertise da CONTRATADA, bem como de seus colaboradores, à CONTRATADA será dado o prazo de 10 dias corridos, após o início da prestação de serviços, para a apresentação da comprovação dos requisitos de experiência profissional, de conhecimentos e de escolaridade de todos os profissionais que atuarão no contrato.

4.2. Já em relação às certificações, a CONTRATADA deverá comprovar o atendimento, no prazo de 10 dias corridos após o início da prestação de serviços, de ao menos 50% das certificações exigidas para os profissionais, e após 60 (sessenta) dias corridos da assinatura do contrato, deverá comprovar o atendimento de 100% das certificações profissionais.

4.3. A não comprovação de atendimento dos requisitos de qualificação técnica dos profissionais, ensejará glosa de 10% (dez por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação.

4.4. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.

4.5. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.

4.6. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis, ofício com a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência no Termo de Referência e seus anexos.

4.7. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados neste documento.

4.8. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:

4.8.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.

4.8.2. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

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

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

5. Transição Contratual

5.1. Quando restarem 03 (três) meses para a data do efetivo término do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para a CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para a CONTRATANTE.

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

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

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

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

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

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

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

5.7.2. Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.

5.7.3. Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços; e

5.7.4. Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

5.8. Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

5.8.1. Mapa atualizado com topologia da rede.

5.8.2. Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos.

5.8.3. Base de dados de conhecimento atualizada.

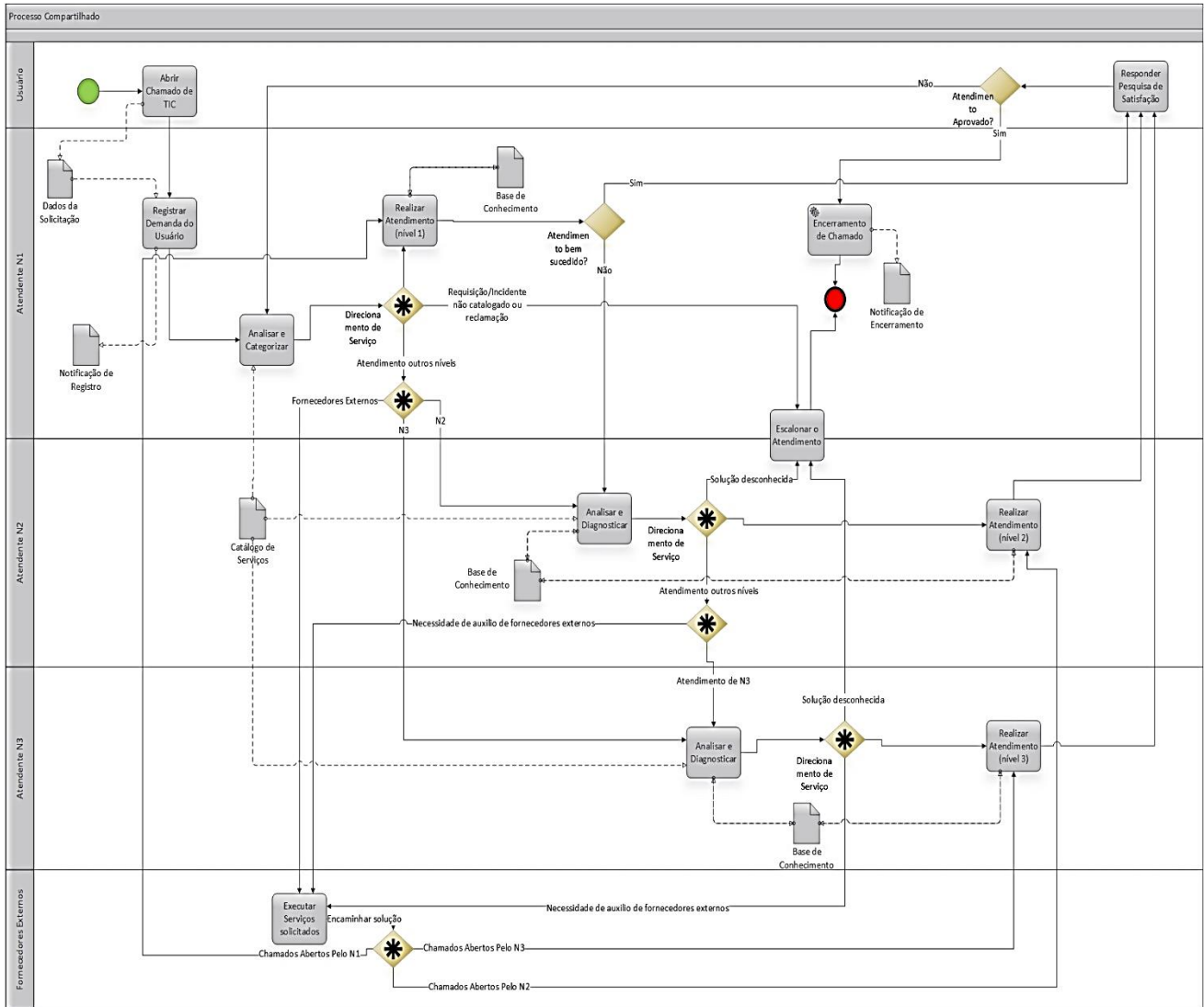
5.8.4. Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida.

5.8.5. Entregar a Ferramenta ITSM de Gerenciamento de Serviços atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento; e

5.8.6. Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

ENCARTE IX – Diagrama de Atendimento

1. Diagrama de Atendimento:



2. Descrição do Processo de Atendimento:

2.1. As etapas (ou atividades) apresentadas no diagrama de processo de atendimento são detalhadas nas tabelas a seguir:

ENCARTE IX - Tabela 1

1. Abrir Chamado de TIC	
Objetivo:	Comunicar à Central a demanda de atendimento de TIC.
Responsáveis:	Usuário de TIC e atendente do primeiro nível.
Entradas:	Informações fornecidas pelo usuário.
Saídas:	Dados da Solicitação.
Descrição:	Usuário abre chamado no Sistema de Controle de Chamados ou através do e-mail do suporte. O usuário também pode realizar contato por telefone, onde ele será orientado a abrir o chamado no sistema, ou, em caso de impossibilidade, o atendente de primeiro nível abrirá o chamado na ferramenta no nome do usuário.
2. Registrar Demanda do Usuário	
Objetivo:	Registrar os detalhes da demanda e o início do atendimento.
Responsáveis:	Atendente do primeiro nível.
Entradas:	Dados da Solicitação.
Saídas:	Notificação de Registro
Descrição:	O atendente de primeiro nível registra o chamado e inicia o atendimento da demanda e o Sistema de Controle de Chamados notifica o solicitante por e-mail.

3. Analisar e Categorizar (nível 1)	
Objetivo:	Identificar os detalhes da demanda, definir sua prioridade e definir a área competente para o atendimento.
Responsáveis:	Atendente do primeiro nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Catálogo de Serviços.
Saídas:	Chamado qualificado e encaminhado.
Descrição:	Realizado o registro do chamado no Sistema de Controle de Chamados, ele será qualificado e priorizado pela equipe técnica da Central de Atendimento, e em seguida encaminhado para a fila de atendimento adequada: a) Atendimento nível 1; b) Atendimento nível 2; c) Atendimento nível 3; d) Fornecedores Externos. Caso a demanda seja categorizada como uma requisição/incidente não catalogado ou reclamação, ela deve ser registrada e encaminhada para escalonamento (atividade 10).
4. Realizar Atendimento (nível 1)	
Objetivo:	Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no primeiro nível.
Responsáveis:	Atendente do primeiro nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Base de Conhecimento.
Saídas:	Demanda atendida no primeiro nível ou encaminhada para escalonamento, Atualização da Base de Conhecimento.
Descrição:	O atendente de primeiro nível realiza os procedimentos necessários para solução da demanda constante no catálogo de serviços e categorizada para atendimento de primeiro nível, utilizando e/ou atualizando a base de conhecimento, conforme o caso. Em caso de insucesso no atendimento de primeiro nível, o atendente deve encaminhar o chamado para o segundo nível. Devem ser registradas no Sistema de Controle de Chamados a data/hora de início do atendimento e a da entrega da solução, para geração de estatísticas de desempenho e consequente avaliação do cumprimento dos Níveis de Serviço.
5. Analisar e Diagnosticar (nível 2)	
Objetivo:	Identificar os detalhes da demanda e o procedimento necessário para o seu correto atendimento no segundo nível.
Responsáveis:	Atendente técnico de segundo nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento.
Saídas:	Chamado diagnosticado e atendimento planejado no nível 2.
Descrição:	Nesta atividade, o atendente de segundo nível avalia as características da demanda e realiza o diagnóstico e o planejamento para que o atendimento da demanda ocorra da forma mais rápida e efetiva possível. De acordo com a necessidade, o atendente deve contatar o usuário pelo meio mais adequado à ocasião, bem como consultar na base de conhecimento, relativamente à demanda em pauta, os procedimentos específicos e o histórico de atendimentos anteriores. Caso o atendente identifique que a demanda possui solução desconhecida, ela será encaminhada para escalonamento (atividade 10). Caso o atendente identifique que a demanda compete ao terceiro nível, deverá encaminhá-la para ele, ou caso identifique a necessidade de atuação de fornecedor externo, acionará o seu atendimento.
6. Realizar Atendimento (nível 2)	
Objetivo:	Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no segundo nível.
Responsáveis:	Atendente de segundo nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Base de Conhecimento.
Saídas:	Demanda atendida no segundo nível.
Descrição:	O atendente de segundo nível realiza os procedimentos necessários para solução da demanda categorizada para atendimento de segundo nível no catálogo de serviços - remota ou presencialmente, conforme o caso -, consultando e/ou atualizando a Base de Conhecimento. Em geral, o atendimento deve ser realizado preferencialmente de forma remota (por meio de ligação telefônica ou de operação remota do desktop, devidamente autorizada pelo usuário, conforme o caso). Devem ser registradas a data/hora de início do atendimento e a da entrega a solução, para geração de estatísticas de desempenho e consequente validação do cumprimento dos níveis de serviços.
7. Analisar e Diagnosticar (nível 3)	
Objetivo:	Identificar os detalhes da demanda e o procedimento necessário para o seu correto atendimento no terceiro nível.
Responsáveis:	Atendente técnico de terceiro nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Catálogo de Serviços, Base de Conhecimento.
Saídas:	Chamado diagnosticado e atendimento planejado no nível 3.

Descrição:	Nesta atividade, o atendente de terceiro nível avalia as características da demanda e realiza o diagnóstico e o planejamento para que o atendimento da demanda ocorra da forma mais rápida e efetiva possível. De acordo com a necessidade, o atendente deve contatar o usuário pelo meio mais adequado à ocasião, bem como consultar na base de conhecimento, relativamente à demanda em pauta, os procedimentos específicos e o histórico de atendimentos anteriores. Caso o atendente identifique que a demanda possui solução desconhecida, ela será encaminhada para escalonamento (atividade 10). Caso o atendente identifique a necessidade de atuação de fornecedor externo, acionará o seu atendimento.
8. Realizar Atendimento (nível 3)	
Objetivo:	Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no terceiro nível.
Responsáveis:	Atendente de terceiro nível.
Entradas:	Dados da Solicitação, Base de Conhecimento.
Saídas:	Demanda atendida no terceiro nível.
Descrição:	O atendente de terceiro nível realiza os procedimentos necessários para solução da demanda categorizada para atendimento de terceiro nível no catálogo de serviços - remota ou presencialmente, conforme o caso, consultando e/ou atualizando a Base de Conhecimento. Devem ser registradas a data/hora de início do atendimento e a da entrega a solução, para geração de estatísticas de desempenho e consequente validação do cumprimento dos níveis de serviços.
9. Executar Serviços solicitados	
Objetivo:	Realizar os procedimentos necessários para atendimento da demanda no terceiro nível.
Responsáveis:	Fornecedor externo
Entradas:	Dados da Solicitação
Saídas:	Serviço executado
Descrição:	O fornecedor externo executará os serviços demandados pelo suporte de nível 1, 2 ou 3. Após a execução do serviço, o fornecedor retornará o resultado para o atendimento do respectivo nível de atendimento da Valec.
10. Escalonar o Atendimento	
Objetivo:	Tratar requisições/incidentes não catalogados, reclamações e chamados cuja solução seja desconhecida.
Responsáveis:	Gestores de TIC da Valec
Entradas:	Dados da Solicitação
Saídas:	Tratamento do chamado e seu encerramento
Descrição:	Os gestores de TIC da Valec deverão avaliar o chamado de forma a inserir a requisição/incidente no catálogo de serviços, tratar e resolver a reclamação e verificar como proceder com o chamado que possui solução desconhecida.
11. Responder Pesquisa de Satisfação	
Objetivo:	Obter informações e estatísticas relativas à qualidade do atendimento realizado no âmbito do contrato.
Responsáveis:	Usuário dos serviços de suporte e atendimento de TIC.
Entradas:	Dados da Solicitação, informações fornecidas pelo usuário.
Saídas:	Avaliação pelo usuário da qualidade dos serviços relacionados à demanda específica.
Descrição:	O usuário que abriu o chamado realiza a avaliação da qualidade dos serviços executados em atendimento à demanda relacionada, respondendo uma pesquisa simples. Em caso de indicação do usuário de que o problema não foi resolvido, o chamado será encaminhado para o atendimento de primeiro nível. Caso o atendimento tenha sido aprovado, o chamado será encerrado.
12. Encerramento do Chamado	
Objetivo:	Encerrar o ciclo de atendimento de cada uma das demandas (chamados) do usuário.
Responsáveis:	Sistema de Controle de Chamados.
Entradas:	Dados da Solicitação.
Saídas:	Ciclo de atendimento do chamado finalizado, notificação de encerramento ao usuário.
Descrição:	Esta atividade é realizada automaticamente pela ferramenta (sistema) de controle de chamados, após efetuada a pesquisa de satisfação pelo usuário.

ANEXO II-A – PREÇO REFERENCIAL DA CONTRATAÇÃO

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Qtde.	Valor unitário	Valor Total
1	1	Serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1º e 2º níveis, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 82.322,39	R\$ 2.963.605,92
Total GRUPO 1:						R\$ 2.963.605,92
Grupo	Item	Serviço	Unidade	Qtde.	Valor unitário	Valor Total
2	2	Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 35.151,35	R\$ 1.265.448,65
	3	Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 33.760,26	R\$ 1.215.369,36
	4	Ilha de Sustentação de Banco de Dados, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 35.691,48	R\$ 1.284.893,10
	5	Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 33.103,43	R\$ 1.191.723,62
	6	Ilha de Sustentação de Redes, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 31.773,00	R\$ 1.143.828,15
	7	Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 28.788,27	R\$ 1.036.377,72
	8	Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 28.706,03	R\$ 1.033.417,17
	9	Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 36.669,92	R\$ 1.320.117,21
	10	Ilha de Sustentação de Segurança da Informação, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 29.441,40	R\$ 1.059.890,40
	11	Ilha de Sustentação de Portais Corporativos, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 27.050,26	R\$ 973.809,48
	12	Ilha de apoio à Governança de TIC, conforme Tabela 1 do Termo de Referência.	Mês	36	R\$ 25.943,65	R\$ 933.971,49
	13	Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3º nível.	HSP	6000	R\$ 114,90	R\$ 689.400,00
	Total GRUPO 2:					
Total GRUPOS 1 e 2:						R\$ 16.111.852,27

1. O valor unitário, dos itens 1 a 12, refere-se a 1(um) mês de prestação de serviços, o valor total corresponde ao valor unitário vezes os 36 (trinta e seis) meses da vigência contratual.

2. O valor unitário do item 13 refere-se a 1 hora de serviço Projetizável (HSP), sendo que o valor global, corresponde ao valor unitário vezes o quantitativo de 6000 (seis mil) HSP que são o quantitativo estimado durante a vigência contratual.

3. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPO 1, é de **R\$ 2.963.605,92** (Dois milhões, novecentos e sessenta e três mil, seiscentos e cinco reais e noventa e dois centavos).

4. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPO 2, é de **R\$ 13.148.246,35** (Treze milhões, cento e quarenta e oito mil, duzentos e quarenta e seis reais e trinta e cinco centavos).

5. O preço referencial global estimado para 36 (trinta e seis) meses, GRUPOS 1 e 2, é de **R\$ 16.111.852,27** (Dezesseis milhões, cento e onze mil, oitocentos e cinquenta e dois reais e vinte e sete centavos).

ANEXO III-A – TERMO DE SIGILO E CONFIDENCIALIDADE

O <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <CNPJ>, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.º <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 SIGILO E CONFIDENCIALIDADE, 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 sensíveis e 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 dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 - Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO informação 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.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, 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 Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;

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 Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA 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 Proprietárias 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 Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – 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.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações 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 Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

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

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____

De Acordo

CONTRATANTE	CONTRATADA
--------------------	-------------------

<Nome>

Matrícula: <Matr.>

<Nome>

<Qualificação>

Testemunhas	
--------------------	--

Testemunha 1

Testemunha 2

<Nome>

<Qualificação>

<Nome>

<Qualificação>

ANEXO IV-A – TERMO DE CIÊNCIA

IDENTIFICAÇÃO DO CONTRATO			
Contrato Nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.:	
Contratante (Órgão):			
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.

Brasília, _____ de _____ de 20_____.

CIÊNCIA	
CONTRATADA	
_____	_____
<Nome>	<Nome>
Mat.:	Mat.:
_____	_____
<Nome>	<Nome>
Mat.:	Mat.:

ANEXO V-A – TERMO DE VISTORIA

1. Declaro, para fins de convalidação do domínio de informações relevantes para a participação no Pregão Eletrônico nº XX/2018, que vistoriei o ambiente e parque tecnológico dos órgãos onde serão prestados os serviços.
2. Declaro que estiveram à minha disposição todas as informações necessárias, inclusive as que requisitei para a identificação dos serviços, das condições e dos requisitos licitatórios, tendo sido sanada pela equipe técnica da entidade, todas as dúvidas que foram por mim apresentadas e questionadas.
3. Declaro, sob as responsabilidades impostas pela legislação vigente, que a empresa que represento participará da fase de lances exclusivamente na convicção de que cumpre exigências expressas no Edital.
4. Declaro ainda, que será mantido por mim o sigilo de todas as informações e documentos conhecidos nessa vistoria, cuidando para que seja firmado formalmente.

Brasília, de de 20__

Empresa Licitante

Data, nome, assinatura do responsável pela Visita Técnica e CNPJ da Empresa.

VALEC

Data, nome e assinatura autorizada

ANEXO VI-A - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

1. Identificação da Ordem de Serviço

NÚMERO DA OS <nn>	DATA DE EMISSÃO <dd/mm/aaaa>	NÚMERO DO CONTRATO <nn/aaaa>	DATA DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO <dd/mm/aaaa>
--------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	--

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa: <Nome completo da empresa>		
CNPJ: <nn.nnn.nnn/nnnn-nn>	Inscrição Estadual: <nnnnnnnnn-nn>	
Endereço: <Endereço da empresa>		
Cidade: <Município>	Estado: <UF>	
CEP: <nn.nnn-nnn>	Telefone: <(nn)nnnn-nnnn>	E-mail: <nome@domínio.com.br>

3. Período de Execução

Data de Início: <dd/mm/aaaa>	Data de Encerramento: <dd/mm/aaaa>	Horário da Prestação: Das <nn>h às <nn>h
-------------------------------------	---	---

4. Estimativa dos Serviços a Serem Realizados

Item de Serviço	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
<Descrição>	<nn>	<nn.nnn,nn>	<nnn.nnn,nn>
<Descrição>	<nn>	<nn.nnn,nn>	<nnn.nnn,nn>
....	<nn>	<nn.nnn,nn>	<nnn.nnn,nn>
<Descrição>	<nn>	<nn.nnn,nn>	<nnn.nnn,nn>
VALOR TOTAL ESTIMADO DA OS:			<R\$ nnn.nnn,nn>

5. Local de Execução dos Serviços

Identificação do Local de Execução: <Descrição dos locais de prestação dos serviços>

6. Unidade Solicitante

Unidade: <i><Nome da unidade - SIGLA></i>	
Responsável pela solicitação (ÁREA DEMANDANTE): (Órgão, Secretaria, Coordenação): <i><Nome do responsável pela demanda></i>	Matrícula: <i><Siape></i>

7. Formalização da abertura da Ordem de Serviço

Autoriza-se a execução dos serviços correspondentes a esta OS, no período e nos quantitativos acima identificados.	
Valor Total Estimado da OS: <i><R\$ nnn.nnn,nn (valor por extenso)></i>	
Local e Data: <i><Local></i> , ____ de _____ de _____.	
Fiscal Requisitante: <i><Nome do Fiscal Requisitante></i> <i><Siape></i>	Fiscal Técnico: <i><Nome do Fiscal Técnico></i> <i><Siape></i>
Assinatura do Gestor do Contrato: <i><Nome do Gestor></i> <i><Siape></i>	

8. De Acordo (Contratada)

Local e Data do Recebimento: <i><Local></i> , ____ de _____ de _____.
Preposto: <i><Nome do Preposto></i> <i><CPF></i>

9. Encerramento da Ordem de Serviço

A análise da execução dos serviços permite concluir pelo encerramento desta Ordem de Serviço nº <nn>, com as seguintes observações:

<Descrever situações extraordinárias que tenham ocorrido na execução da OS, especialmente as que deram causa a retenções e/ou sanções>

Será liquidado o serviço efetivamente executado, conforme abaixo:

Valor a Ser Faturado:

<R\$ nnn.nnn,nn (valor por extenso)>

Local e Data do Encerramento:

<Local>, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Fiscal Requisitante:

Assinatura do Fiscal Técnico:

Assinatura do Fiscal Administrativo:

Assinatura do Gestor do Contrato:

10. Cancelamento da Ordem de Serviço

Motivo do Cancelamento:

<Descrever as razões e situações que motivaram o cancelamento da OS>

Local e Data do Cancelamento:

<Local>, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Fiscal Requisitante:

Assinatura do Representante da Empresa:

ANEXO VII-A – TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

1. Identificação da Ordem de Serviço

NÚMERO DA OS <i><nn></i>	DATA DE EMISSÃO <i><dd/mm/aaaa></i>	DATA DE ENCERRAMENTO <i><dd/mm/aaaa></i>	NÚMERO DO CONTRATO <i><nn/aaaa></i>
-----------------------------------	--	---	--

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa: <i><Nome completo da empresa></i>		
CNPJ: <i><nn.nnn.nnn/ nnnn-nn></i>	Inscrição Estadual: <i><nnnnnnnnn-nn></i>	
Endereço: <i><Endereço da empresa></i>		
Cidade: <i><Município></i>	Estado: <i><UF></i>	
CEP: <i><nn.nnn-nnn></i>	Telefone: <i><(nn)nnnn-nnnn></i>	E-mail: <i><nome@domínio.com.br></i>

3. Responsável pelo Recebimento Provisório

Fiscal Técnico: <i><Nome completo do fiscal técnico></i>	Matrícula: <i><Siape></i>
---	------------------------------------

4. Gestor do Contrato

Gestor: <i><Nome completo do gestor></i>	Matrícula: <i><Siape></i>
---	------------------------------------

5. Ateste de Recebimento

Por este instrumento, atestamos que a documentação relativa aos serviços demandados por meio da O.S. acima identificada foi recebida nesta data.

Tais serviços serão objeto de avaliação quanto aos aspectos de quantidade e qualidade, de acordo com os Critérios de Aceitação e prazos previamente definidos no contrato.

Local e Data do Recebimento: <i><Local></i> , ____ de _____ de ____.
Fiscal Técnico: <i><Nome completo do fiscal técnico></i> <i><Siape></i>

ANEXO VIII-A – TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**1. Identificação da Ordem de Serviço**

NÚMERO DA OS <i><nn></i>	DATA DE EMISSÃO <i><dd/mm/aaaa></i>	DATA DE ENCERRAMENTO <i><dd/mm/aaaa></i>	NÚMERO DO CONTRATO <i><nn/aaaa></i>
-----------------------------------	--	---	--

2. Identificação da Empresa CONTRATADA

Nome da Empresa: <i><Nome completo da empresa></i>		
CNPJ: <i><nn.nnn.nnn/nnnn-nn></i>	Inscrição Estadual: <i><nnnnnnnnn-nn></i>	
Endereço: <i><Endereço da empresa></i>		
Cidade: <i><Município></i>	Estado: <i><UF></i>	
CEP: <i><nn.nnn-nnn></i>	Telefone: <i><(nn)nnnn-nnnn></i>	E-mail: <i><nome@domínio.com.br></i>

3. Responsáveis pelo Recebimento

Fiscal Requisitante: <i><Nome completo do fiscal requisitante></i>	Matrícula: <i><Siape></i>
Gestor do Contrato: <i><Nome completo do gestor></i>	Matrícula: <i><Siape></i>

4. Ateste de Recebimento

Por este instrumento, os servidores acima identificados atestam, que os serviços autorizados por meio da Ordem de Serviço acima identificada foram prestados pela contratada, *<porém em quantidades diferentes da estimativa original,>* conforme a Nota Técnica nº *<nn>*, anexa.

5. Retenções Efetuadas

De acordo com os critérios de aceitação e demais termos contratuais, *<cabem descontos relativos ao descumprimento dos níveis de serviços, no valor de R\$ nnn.nnn,nn (valor por extenso) e relativos a sanções administrativas no valor de R\$ nnn.nnn,nn (valor por extenso).>* ou *<não há retenções a efetuar.>*

6. Valor a Liquidar

Dessa forma, AUTORIZA-SE a contratada a emitir nota fiscal correspondente aos serviços executados no mês de *<mês/aaaa>*, no valor discriminado abaixo.

Valor a Ser Faturado:

<R\$ nnn.nnn,nn (valor por extenso)>

7. Assinaturas

Local e Data do Recebimento Definitivo:

<Local>, ____ de _____ de _____.

Assinatura do Fiscal Requisitante:

Assinatura do Gestor do Contrato:

8. Recebido (Contratada)

Local e Data do Recebimento:

<Local>, ____ de _____ de _____.

Preposto:

<Nome do Preposto>
<CPF>

ANEXO IX-A – MODELO DE PROPOSTA

PROPOSTA DE PREÇOS	
EMPRESA:	
CNPJ:	
REPRESENTANTE LEGAL:	
TELEFONE FIXO:	TELEFONE CELULAR:
ENDEREÇO:	
DATA DA PROPOSTA:	
VALIDADE DA PROPOSTA: 120 (cento e vinte) dias	

Apresentamos proposta de preços para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, conforme GRUPO de interesse, descritos na tabela a seguir, dentro do prazo estipulado e conforme condições, quantidades, exigências e estimativas estabelecidas neste instrumento.

Ressaltamos que nos preços a seguir propostos, estão inclusos todos os custos necessários para a prestação dos serviços objeto da contratação em referência, todas as despesas com a mão de obra a ser utilizada, bem como todos os tributos, seguros, encargos trabalhistas, comerciais ou quaisquer outras despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto, e que influenciem na formação dos preços desta proposta.

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Quant.	Valor unitário	Valor Total
1	1	Serviços de atendimento ao usuário e suporte técnico, remoto e presencial, de 1° e 2° níveis, conforme especificações do ENCARTE IV	Mês	36		
Total do Grupo 1						

Grupo	Item	Serviço	Unidade	Quant.	Valor Unitário	Valor Total
2	2	Ilha de apoio ao Gerenciamento de Operações de TIC, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	3	Ilha de Monitoramento de Serviços e ambiente de TIC conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	4	Ilha de Sustentação de Banco de Dados, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	5	Ilha de Sustentação de Sistemas Operacionais, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	6	Ilha de Sustentação de Redes, conforme especificações do ENCARTE V.	Mês	36		
	7	Ilha de Sustentação de Armazenamento e Backup, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	8	Ilha de Sustentação de Virtualização e Cloud, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	9	Ilha de Sustentação de Aplicações e Serviços Corporativos, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	10	Ilha de Sustentação de Segurança da Informação, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	11	Ilha de Sustentação de Portais Corporativos, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	12	Ilha de apoio à Governança de TIC, conforme especificações do ENCARTE V	Mês	36		
	13	Serviços Projetizados de TIC de apoio a implementações e melhorias nos serviços de TIC 3° nível.	HSP	6.000		
	Total do Grupo 2					

ANEXO X-A – ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos/declaramos que a empresa (Nome da Empresa), inscrita no CNPJ/RFB nº CNPJ,
Inscrição Estadual nº, estabelecida no (a) Endereço, executa (ou executou)
serviços de(Detalhamento do Serviço) para este órgão (ou para esta empresa)

Detalhamento dos serviços:
<Detalhar serviços atestados>

Declaramos, ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos
satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que o desabone comercial ou tecnicamente.

Local, dia/mês/ano.

Nome do Atestante Cargo
CPF / Matrícula