

INFRA S.A.
ASSEMBLEIA GERAL
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
DIRETORIA EXECUTIVA
PRESIDÊNCIA
DIRETORIA DE MERCADO E INOVAÇÃO
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
GERÊNCIA DE INFRAESTRUTURA E TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

TERMO DE REFERÊNCIA / PROJETO BÁSICO

PROCESSO Nº 50050.005602/2024-11

Referência: Arts. 12 a 24 IN SGD/ME Nº 94/2022 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

1. DESCRIÇÃO DO OBJETO

1.1. O objeto da presente contratação é a prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a Central de Serviços, os Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e os Serviços de Melhoria Contínua, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

1.1.1. A contratação visa garantir a operação ininterrupta, a melhoria contínua dos processos e a adoção de tecnologias inovadoras, com foco na hiper automação e na utilização de Inteligência Artificial (IA), promovendo o autoatendimento e suportando a transformação digital da empresa. Os serviços contratados deverão assegurar a alta disponibilidade, segurança e eficiência das operações tecnológicas, alinhando-se às diretrizes do Planejamento Estratégico Institucional da Infra S.A., durante o período de 36 (trinta e seis meses) e conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

1.1.2. O parcelamento do objeto é inviável para a execução do objeto do contrato tendo em vista que os itens desta contratação foram agrupados por formarem uma solução única e integrada.

1.1.2.1. A decisão pelo não parcelamento dos itens na contratação dos serviços de TIC baseia-se em uma análise criteriosa de aspectos técnicos e operacionais. Esses serviços, que abrangem tanto o atendimento especializado aos usuários quanto a operação da infraestrutura de TIC da Infra S.A., configuram uma solução única e integrada, cuja execução exige coesão e sinergia.

1.1.2.2. A natureza interdependente dos serviços requer uma gestão centralizada e coordenada para assegurar a continuidade e a qualidade no atendimento. Esse modelo, alinhado ao padrão ITIL e em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, é otimizado ao ser assumido por um único fornecedor. Esse arranjo permite evitar os riscos inerentes a uma operação fragmentada e reforça a eficiência, a segurança e a integridade dos serviços prestados.

1.1.2.3. Considerando a complexidade dos serviços e a necessidade de um fluxo contínuo e harmonioso entre as atividades, o parcelamento seria tecnicamente inviável e economicamente desvantajoso, uma vez que poderia comprometer a consistência e elevar os desafios operacionais. Além disso, o mercado de TIC possui fornecedores capacitados para realizar a execução integral do objeto, possibilitando uma licitação competitiva e adequada a esse modelo.

1.1.2.4. Diante do exposto, conclui-se que o parcelamento dos itens não se justifica para esta contratação. A estrutura de Grupo Único é tecnicamente a mais adequada, atendendo aos requisitos normativos e sem prejudicar a competitividade do processo licitatório. Portanto, a contratação será realizada de forma integral, conforme as especificações constantes neste Termo de Referência.

1.2. Enquadramento do Objeto:

1.2.1. Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, e justifica-se conforme item 2.1.5 da Portaria SGD/MGI 1.070 de 1º de junho de 2023, "pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC".

1.2.2. A contratação será realizada por custo fixo mensal em observância ao disposto na Portaria SGD/MGI 1.070 de 1º de junho de 2023, "que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal".

1.2.3. Os serviços a serem contratados não são de execução predominantemente intelectual, possuem inovação tecnológica ou técnica, são de prestação continuada e estão enquadrados como de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

1.2.4. A demanda a ser contratada é definida em suas quantidades certas.

1.2.5. Os serviços enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, constituindo-se em atividades materiais acessórias, instrumentais ou complementares à área de competência legal da Infra S.A., não inerentes às categorias funcionais abrangidas por seu respectivo plano de cargos.

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

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

2.1. A solução de TIC abrange, em resumo, a contratação de prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a Central de Serviços, os Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e os Serviços de Melhoria Contínua, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

Grupo	Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	1	Serviços de Central de Serviços	26980	Mês	36	R\$ 88.691,11	R\$ 3.192.879,96
	2	Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC	27014	Mês	36	R\$ 494.403,08	R\$ 17.798.510,88
	3	Serviços de Melhoria Contínua	27090	Horas	7.200	R\$ 243,38	R\$ 1.752.300,00

2.2. O quantitativo justifica-se pelo descrito no item 6 do Estudo Técnico Preliminar da Contratação (9152486).

2.3. A contratação será realizada por custo fixo mensal em observância ao disposto na PORTARIA SGD/ME Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023, "que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal".

2.4. As atividades com características similares e perfis profissionais especializados considerados necessários à prestação do serviço são agrupadas por Categorias de Serviço.

2.5. Os serviços serão mensurados mediante apuração dos indicadores de desempenho, aderentes às especificações técnicas estabelecidas neste Termo de Referência e em seus anexos, e cujos descumprimentos acarretarão abatimento no valor devido à Contratada.

3. JUSTIFICATIVA PARA CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1. A presente contratação se justifica pela necessidade identificada no Documento de Formalização de Demandas (9111712), bem como a descrição e fundamentação da contratação encontra-se nos itens 1 e 2 do Estudo Técnico Preliminar (9152486), anexo deste Termo de Referência.

3.2. O objetivo desta contratação é garantir a continuidade das operações, melhorar continuamente os processos e serviços, promover inovação e transformação digital com foco em automação e Inteligência Artificial (IA), automatizar o suporte técnico e incentivar o autoatendimento, assegurar a eficiência e sustentabilidade da infraestrutura tecnológica, além de atender às necessidades operacionais tanto no curto quanto no longo prazo, apoiando o crescimento e a modernização da Infra S.A.

3.3. Alinhamento da solução de TIC com os instrumentos de planejamento:

3.3.1. Estratégia de Governo Digital - EGD 2024-2027

3.3.1.1. Considerando a finalidade da contratação proposta, entende-se que a mesma possui alinhamento e está diretamente relacionada aos objetivos estratégicos da Infra S.A. constantes da **Estratégia de Governo Digital - EGD**, sendo uma solução de Tecnologia da Informação necessária, especialmente, para o desenvolvimento das atividades que permitirão à empresa alcançar os seguintes pilares que norteiam as soluções e serviços de governo digital para a sociedade.

PILARES/OBJETIVOS: ESTRATÉGIA DE GOVERNO DIGITAL - EGD	
Objetivo 6	6.1 - Adotar e contribuir com o desenvolvimento de soluções de plataformas digitais no provimento de serviços públicos e demais processos da administração pública.

Fonte: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-sgd/mgi-n-4.248-de-26-de-junho-de-2024-568659997>.

3.3.2. Planejamento Estratégico Institucional – PEI 2023-2027

3.3.2.1. Considerando a finalidade da contratação proposta, entende-se que a mesma possui alinhamento e está diretamente relacionada aos objetivos estratégicos da Infra S.A. constantes do **Planejamento Estratégico para o período de 2023 a 2027**, sendo uma solução de Tecnologia da Informação necessária, especialmente, para o desenvolvimento das atividades que permitirão à empresa alcançar os seguintes objetivos e metas:

PEI 2023-2027 INFRA S.A.	
Objetivo 3.1	Elaborar e executar 75% do PDTIC 2023-2025.
	Manter a disponibilidade da infraestrutura de redes e sistemas superior a 95%.

Fonte: <https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/07/planejamento-estrategico-INFRA-SA-21112022.pdf>

3.3.3. Plano de Negócios 2023 - 2025

3.3.3.1. Considerando a finalidade da contratação proposta, entende-se que a mesma possui alinhamento e está diretamente relacionada aos **Plano de Negócios da Infra S.A.** sendo a solução de Tecnologia da Informação necessária, especialmente, para as atividades que permitirão à empresa alcançar os seguintes objetivos e metas:

PLANO DE NEGÓCIOS 2023 INFRA S.A.	
Objetivo 3.1	Elaborar e executar 30% do PDTIC 2023-2025.
	Manter a disponibilidade da infraestrutura de redes e sistemas superior a 95%.

Fonte: <https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/07/plano-de-negocios-INFRA-SA-21112022.pdf>

3.3.4. Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicações - PETIC 2022-2024

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

PETIC 2022-2024	
OETIC 1	Aprimorar continuamente a experiência do serviço prestado aos usuários.
OETIC 2	Expandir a prestação de serviços digitais.

Fonte: <https://valecontrucoes.sharepoint.com/sites/intranet/>

3.3.5. Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC 2023-2025

3.3.5.1. A presente demanda está alinhada com os planos vigentes de TIC, a saber: Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTIC.

3.3.5.2. Nesse contexto, a Infra S.A. necessita manter a sua Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação – TIC, a fim de fazer face às suas necessidades de negócio e para atingir os seguintes objetivos, metas e ações do seu Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação – PDTIC e anexos previstos no processo 50050.000796/2023-88.

PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO INFRA S.A. 2023-2025	
Objetivo 3.1	Elaborar e executar 30% do PDTIC 2023-2025.
	Manter a disponibilidade da Infraestrutura de redes e sistemas superior a 95%.

Fonte: <https://www.infrasa.gov.br/wp-content/uploads/2023/09/INFRA-SA-PDTIC-2023-2025.pdf>

AÇÕES - ÁREAS FINALÍSTICAS E MEIO				
N	ID	Descrição	Quantidade	Área/Diretoria
1	AINFTIC30	Prover serviços de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC (níveis 1, 2 e 3).	4	SUPTI/DIMEI

3.3.6. Plano de Contratações Anual - PCA 2024

3.3.6.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, ID nº 3308.

3.4. Relação entre a necessidade da contratação da solução de TIC e os respectivos volumes e características do objeto:

3.4.1. Necessidade da solução de TIC:

3.4.1.1. A contratação visa garantir a operação ininterrupta, a melhoria contínua dos processos e a adoção de tecnologias inovadoras, com foco na hiper automação e na utilização de Inteligência Artificial (IA), promovendo o autoatendimento e suportando a transformação digital da empresa. Os serviços contratados deverão assegurar a alta disponibilidade, segurança e eficiência das operações tecnológicas, alinhando-se às diretrizes do Planejamento Estratégico Institucional da Infra S.A.

3.4.2. Volumes e características do objeto:

Item	Categoria de Serviços	Id	Cód. Perfil	Perfil	Quantidade	Horário	Regime de trabalho
------	-----------------------	----	-------------	--------	------------	---------	--------------------

1 - Serviços de Central de Serviços	Serviços de atendimento ao usuário	1	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	3	13x5 (07 às 22h)	Presencial com possibilidade de trabalho remoto, conforme solicitação da Contratante.
		2	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	5	13x5 (07 às 22h)	Presencial
	Serviços de gestão de atendimento ao usuário	3	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	8x5 (08 às 18h)	Híbrido
2 - Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviços de Banco de Dados	4	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL	1	24x7x365	Híbrido
		5	ABD-02	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL	2	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Armazenamento e Backup	6	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Conectividade e Comunicação	7	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Infraestrutura para Aplicações	8	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Infraestrutura para Virtualização e Nuvem	9	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização	1	24x7x365	Híbrido
		Serviços de Sistemas Operacionais	10	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	2	24x7x365
	11		ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços Técnicos de Redes, Aplicações, Telecom, Voip, Switches, Roteadores	12	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Automação	13	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Monitoramento - NOC/SOC	14	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	5	24x7x365	Híbrido
		15	ASEG-01	Administrador em segurança da informação Júnior	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Segurança	16	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade	1	24x7x365	Híbrido
		17	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Gerenciamento de Segurança	18	GERSEG	Gerente de segurança da informação	1	24x7x365	Híbrido
	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura	19	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	24x7x365	Híbrido
3 - Serviços de Melhoria Contínua					7.200 horas	Conforme projeto.	Híbrido

3.4.2.1. As características específicas de cada perfil, incluindo o escopo dos serviços, as atividades desempenhadas, o tempo de experiência requerido, a escolaridade necessária, as certificações recomendadas, as competências, atitudes e habilidades esperadas, bem como o horário e regime de trabalho, estão descritas no Anexo XI – Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional constante deste Termo de Referência.

3.5. Resultados e benefícios a serem alcançados com a contratação:

- Garantir a operação ininterrupta dos serviços de TI, minimizando impactos operacionais e assegurando a estabilidade das operações da Infra S.A.;
- Melhorar a eficiência operacional com o uso de IA e hiper automação, para reduzir falhas operacionais, aprimorar o suporte técnico e otimizar o atendimento às demandas de TI, resultando em uma operação mais ágil e eficiente;
- Aumentar a agilidade e inovação nos processos internos com a integração de tecnologias inovadoras para modernizar os processos de negócios, agregando valor aos serviços prestados e impulsionando a inovação na Infra S.A.;
- Avançar de forma mais rápida o processo de transformação digital da Infra S.A., tornando-a uma organização mais ágil e inovadora;
- Aprimorar os serviços de infraestrutura tecnológica, preparando a Infra S.A. para sustentar seu crescimento e enfrentar os desafios futuros no setor de transportes e logística de forma mais eficiente;
- Fortalecer a segurança dos dados e sistemas, com a implementação de soluções avançadas de monitoramento e proteção de infraestrutura, garantindo a conformidade com a LGPD e assegurando a segurança das informações e sistemas da Infra S.A.;
- Reduzir custos operacionais e administrativos por meio da integração de serviços e economias de escala;
- Cumprimento dos requisitos de disponibilidade dos serviços críticos de TIC da Infra S.A.;
- Possibilitar maior atuação dos gestores de TIC em níveis tático e estratégico.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO DE TIC

4.1. **Requisitos de negócio:**

4.1.1. Continuidade Operacional dos Serviços de TIC:

4.1.1.1. Garantir a continuidade ininterrupta dos serviços de suporte técnico e infraestrutura de TI, alinhados com a operação da Central de Serviços, NOC (Centro de Operações de Rede) e SOC (Centro de Operações de Segurança), com regime de funcionamento 24x7x365.

4.1.1.2. A solução deve ser capaz de suportar ambientes críticos e de alta disponibilidade, atendendo às exigências de segurança e escalabilidade, com processos otimizados e automação de atividades.

4.1.2. Monitoramento e Segurança da Infraestrutura:

4.1.2.1. Implementar uma solução robusta para monitoramento contínuo de infraestrutura e segurança da informação (NOC/SOC), utilizando ferramentas como Zabbix, Grafana e ferramentas de observabilidade, com correlacionamento de incidentes, automação e IA para a gestão de capacidade e desempenho.

4.1.2.2. Estabelecer políticas de segurança rigorosas para garantir a proteção dos dados e a prevenção de incidentes, com a inclusão de soluções de backup, replicação, e proteção de dados.

4.1.3. Automação e Melhoria Contínua:

4.1.3.1. Adotar métodos de hiper automação e Inteligência Artificial (IA) para otimização de processos, como autoatendimento e automação de tarefas rotineiras de suporte.

4.1.3.2. Promover a melhoria contínua dos processos e práticas ITIL para garantir entregas incrementais e rápidas na evolução da infraestrutura.

4.1.4. Integração e Escalabilidade:

4.1.4.1. Garantir que as soluções ofereçam integração contínua entre os sistemas, incluindo nuvem, redes locais e datacenters, proporcionando flexibilidade e escalabilidade conforme as necessidades da Infra S.A.

4.1.4.2. A solução deve incluir suporte a ambientes híbridos, com o uso de soluções em nuvem e ferramentas de virtualização.

4.1.5. Eficiência no Atendimento e Gestão de Chamados:

4.1.5.1. Assegurar que a Central de Serviços funcione de forma eficiente, atendendo as demandas de suporte técnico com prazos definidos em Níveis Mínimos de Serviço (NMS), utilizando uma plataforma ITSM integrada para o gerenciamento de chamados.

4.1.5.2. Otimizar o atendimento ao usuário com o uso de autoatendimento e redução de tempos de resposta com suporte automatizado e soluções de RPA (Automação Robótica de Processos).

4.1.6. Sustentação e Gerenciamento de ambiente crítico:

4.1.6.1. Garantir a gestão eficiente de ambientes críticos, com suporte a diferentes plataformas, assegurando alta disponibilidade, desempenho e segurança.

4.1.7. Treinamento e Capacitação:

4.1.7.1. A Contratada deverá assegurar a transferência de conhecimento e a atualização constante da SUPTI e de seus prestadores sobre as tecnologias e ferramentas implementadas.

4.2. **Requisitos de capacitação:**

4.2.1. Deve-se observar que conforme a Portaria SGD ME nº 1.070 de 1º de junho de 2023, não será admitido que o “órgão ou entidade custeie cursos e/ou treinamentos aos profissionais da Contratada”.

4.2.2. A Contratada deverá capacitar seus profissionais nas áreas de interesse dos serviços a serem executados, atentando-se à certificação exigida para os perfis profissionais detalhada no Anexo I – Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional deste instrumento.

4.2.3. A Contratada deverá utilizar profissionais devidamente capacitados e habilitados para a realização dos serviços especificados no futuro Termo de Referência, impondo-lhes rigoroso padrão de qualidade, segurança e eficiência. É de sua exclusiva responsabilidade a contínua reciclagem e aprimoramento do conhecimento dos seus profissionais com vistas a assegurar a qualidade e atendimento aos níveis mínimos de serviços.

4.2.4. Em complemento aos requisitos técnicos dos perfis profissionais descritos no Anexo I – Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional deste instrumento, a Contratada deverá, a cada 12 meses, promover a capacitação da equipe utilizada na prestação deste serviço nas áreas de interesse da contratação.

4.2.5. Sempre que se fizer necessário, considerando a implantação de novas soluções, mudanças de plataformas tecnológicas, processos ou metodologias, a Contratada deverá capacitar seus profissionais em até 45 (quarenta e cinco) dias após a comunicação por parte da Infra S.A.

4.2.6. Certificações e experiência: todos os profissionais devem possuir certificações adequadas, conforme a ser especificado no Termo de Referência.

4.3. **Requisitos legais:**

4.3.1. A presente contratação se fundamenta na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016; na [Instrução Normativa SGD/ME nº 94, de 2022](#), no Decreto nº 8.945, de 27 de dezembro de 2016; no Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018; no Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023; no Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC e na Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas da Infra S.A.

4.3.2. Se aplica o [Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010](#): que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.3. Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008: que disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.

4.3.4. Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021: que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

4.3.5. Decreto nº 7.174, de 12 de maio de 2010: que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

4.3.6. Decreto nº 7.746, de 5 de junho de 2012: que regulamenta o art. 3º da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, para estabelecer critérios e práticas para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável nas contratações realizadas pela administração pública federal direta, autárquica e fundacional e pelas empresas estatais dependentes, e institui a Comissão Interministerial de Sustentabilidade na Administração Pública - CISAP.

4.3.7. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD.

4.3.8. Resolução CGPAR nº 29, de 5 de abril de 2022: que estabelece orientações às empresas estatais federais para a contratação de bens e serviços de tecnologia da informação.

4.3.9. Resolução Normativa - Infra S.A. nº 10/2023/DIREX-INFRASA/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, de 24 de novembro de 2023: que institui a Norma de Gestão e Fiscalização de Contratos - NGFC da Infra S.A.

4.3.10. Resolução Normativa - Infra S.A. nº 28/2024/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, de 20 de junho de 2024: que aprova a Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais - PPPDP).

4.3.11. Resolução Normativa - Infra S.A. nº 37/2024/DIREX-INFRASA/AG-INFRASA, de 07 de agosto de 2024: que dispõe sobre o Manual de Orientação de Pesquisa de Preços para aquisição e contratação de serviços comuns.

4.3.12. Resolução Normativa - Infra S.A. nº 41/2024/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, de 02 de setembro de 2024 que aprova o Código de Ética da Infra S.A. e estabelece as regras de comportamento entre a empresa e seus colaboradores, pautando-se nos princípios da legalidade, eficiência, impessoalidade, publicidade, moralidade, autenticidade, cordialidade e integridade.

- 4.3.13. Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023: que Dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação - PPSI.
- 4.3.14. Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023: que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC para órgãos do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP).
- 4.3.15. Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTIC) 2023-2025.
- 4.3.16. Regimento Interno da Infra S.A., de 17 de agosto de 2023.
- 4.3.17. Estatuto Social da Infra S.A., de 8 de outubro de 2022.
- 4.3.18. Súmulas e Acórdãos do TCU com foco na contratação e gestão de serviços de TIC.

4.4. Requisitos de manutenção:

- 4.4.1. A Contratada deverá manter, ao longo do contrato, a capacidade técnica e os perfis profissionais necessários para o bom desempenho das atividades, conforme os quantitativos mínimos estabelecidos. É responsabilidade da Contratada, se necessário, capacitar sua equipe técnica para a perfeita execução dos serviços.
- 4.4.2. A Contratada deverá assegurar e responsabilizar-se pela continuidade dos serviços contratados, garantindo sua disponibilidade e aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos. Isso inclui a necessidade de cumprir os tempos de resposta a incidentes e a resolução de problemas nos ambientes gerenciados.

4.5. Requisitos temporais:

- 4.5.1. Os serviços devem ser prestados no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos, a contar do recebimento da abertura da Ordem de Serviço (OS), emitida pela Contratante, podendo ser prorrogada, excepcionalmente, por até igual período, desde que justificado previamente pelo Contratado e autorizado pela Contratante.
- 4.5.2. Para esta demanda, deverá ser observado, ainda, o seguinte prazo principal:
- 4.5.2.1. Reunião Inicial: A Contratada será convocada para reunião inicial correspondente ao contrato, a ser marcada pela equipe de fiscalização em até **5 (cinco) dias úteis** após a publicação da portaria da Equipe de Gestão e Fiscalização.
- 4.5.3. A Contratada deverá disponibilizar os serviços e os profissionais alocados no contrato, observando os horários e regimes de trabalho estabelecidos, conforme detalhado na tabela abaixo:

Item	Id	Cód. Perfil	Perfil	Horário	
1 - Serviços de Central de Serviços	1	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	13x5 (07 às 22h)	Presencial com possibilidade de
	2	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	13x5 (07 às 22h)	
	3	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	8x5 (08 às 18h)	
2 - Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC	4	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL	24x7x365	
	5	ABD-02	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL	24x7x365	
	6	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento	24x7x365	
	7	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	24x7x365	
	8	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps	24x7x365	
	9	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização	24x7x365	
	10	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	24x7x365	
	11	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	24x7x365	
	12	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	24x7x365	
	13	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior	24x7x365	
	14	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	24x7x365	
	15	ASEG-01	Administrador em segurança da informação Júnior	24x7x365	
	16	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade	24x7x365	
	17	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças	24x7x365	
	18	GERSEG	Gerente de segurança da informação	24x7x365	
	19	GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	24x7x365	
3 - Serviços de Melhoria Contínua				Conforme projeto.	

- 4.5.4. Para todos os serviços, incluindo os citados, deve ser respeitado o Acordo de Nível de Serviço - ANS.
- 4.5.5. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência - TR, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

4.5.6. Local e horário da prestação dos serviços

- 4.5.6.1. Os serviços serão prestados na Sede da Infra S.A., sito à SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul - Brasília/DF, CEP 70.070-010.
- 4.5.6.2. A prestação dos serviços ocorrerá dentro do horário compreendido entre 07h00 e 22h00.
- 4.5.6.3. Os horários específicos para cada categoria de serviço também estão detalhados no Anexo I - Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional.

4.6. Requisitos de segurança e privacidade:

- 4.6.1. A Contratada deverá aderir rigorosamente à Lei nº 13.709/2018, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD), garantindo a proteção de dados pessoais e adotando práticas de *Privacy by Design* e *Security by Design* em todas as fases da prestação de serviços.
- 4.6.2. Deverão ser implementados controles rígidos de acesso e auditorias periódicas para garantir a integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados, bem como a adoção de frameworks como ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701.
- 4.6.3. A Contratada deverá observar as normas de Segurança da Informação da Infra S.A., a Instrução Normativa GSI/PR nº 01, de 13 de junho de 2008 (e suas normas complementares) e a Portaria SGD/MGI nº 852, de 28 de março de 2023 que dispõe sobre o Programa de Privacidade e Segurança da Informação – PPSI.
- 4.6.4. Para garantir a continuidade e o aprimoramento do Programa de Privacidade e Segurança da Informação (PPSI), a empresa contratada deverá:
- I - Assumir a responsabilidade de manter, expandir e atualizar as práticas de segurança e privacidade de acordo com as diretrizes estabelecidas pela Infra S.A., em conformidade com a legislação vigente, normativos internos e regulamentações aplicáveis, no âmbito do objeto contratado.
 - II - De forma proativa, colaborar com as áreas envolvidas na implementação de políticas, processos e controles de privacidade, segurança da

informação, segurança cibernética, inteligência de ameaças cibernéticas, operações de segurança, segurança ofensiva;

III - Propor melhorias contínuas que assegurem a eficácia do PPSI, atendendo aos requisitos de conformidade e mitigação de riscos.

4.6.4.1. Este compromisso inclui a prestação de relatórios periódicos sobre o progresso e os resultados das ações de segurança e privacidade, além da necessidade de adequação contínua às novas demandas regulatórias e de mercado.

4.7. **Requisitos sociais, ambientais e culturais:**

4.7.1. Os preceitos normativos que consubstanciam a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no âmbito das contratações pela Administração Pública (IN SLTI/MPOG nº 01/2010 c/c Lei nº 13.303/2016, e Decreto 7.746/2012) serão observados pelas partes Contratantes de forma que:

- a) O objeto das relações contratuais entabuladas cause o menor impacto possível sobre recursos naturais; preferência para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- b) Maior eficiência na utilização de recursos naturais;
- c) Maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- d) Maior vida útil e menor custo de manutenção do bem; uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais; e
- e) Origem ambientalmente regular dos recursos naturais utilizados nos bens, serviços.

4.7.2. Além dos preceitos acima, a Contratada deverá assegurar a viabilidade técnica e o adequado tratamento do impacto ambiental específicos, inclusive:

- a) baixo impacto sobre recursos naturais como flora, fauna, ar, solo e água;
- b) preferências para materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local;
- c) maior eficiência na utilização de recursos naturais como água e energia;
- d) maior geração de empregos, preferencialmente com mão de obra local;
- e) maior vida útil e menor custo de manutenção de bens;
- f) uso de inovações que reduzam a pressão sobre recursos naturais;
- g) origem sustentável dos recursos naturais utilizados nos bens e serviços;
- h) adotar práticas de gestão que garantam os direitos trabalhistas e o atendimento às normas internas e segurança e medicina do trabalho para seus empregados;
- i) administrar situações emergenciais de acidentes com eficácia, mitigando os impactos aos empregados, colaboradores, usuários e ao meio ambiente;
- j) conduzir suas ações em conformidade com os requisitos legais e regulamentos aplicáveis, observando também a legislação ambiental para a prevenção de adversidades ao meio ambiente e à saúde dos trabalhadores e envolvidos na prestação dos serviços;
- k) realizar um programa interno de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual, para redução de consumo de energia elétrica, de redução de consumo de água e redução da produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes;
- l) disponibilizar os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), quando aplicável, para a execução das atividades de modo confortável, seguro e de acordo com as condições climáticas, favorecendo a qualidade de vida no ambiente de trabalho;
- m) orientar sobre o cumprimento, por parte dos funcionários, das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho, tais como prevenção de incêndio nas áreas da prestação de serviço, zelando pela segurança e pela saúde dos usuários;
- n) respeitar as Normas Brasileiras - NBR publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos;
- o) orientar seus empregados para a destinação dos resíduos recicláveis descartados aos devidos coletores de resíduos recicláveis.

4.7.3. A Contratada deverá observar, quando couber, o [Guia Nacional de Contratações Sustentáveis da Consultoria Geral da União](#) e o Guia de Contratações Públicas Sustentáveis da Infra S.A.

4.8. **Requisitos de necessidades tecnológicas:**

4.8.1. A estruturação dos serviços considerou as necessidades específicas da Infra S.A., além dos requisitos apresentados neste Termo de Referência, trazendo a formação de uma estrutura robusta para a sustentação do processo de crescimento contínuo da Infra S.A. e sua transformação digital.

4.8.2. Assim, propõe-se a divisão dos serviços em itens e categorias, conforme detalhado a seguir:

4.8.2.1. **Serviços de Central de Serviços**

a) Serviços de atendimento ao usuário

- Responsável pelo primeiro e segundo atendimento ao usuário, tanto de forma remota como presencial. O primeiro atendimento ao usuário é realizado de forma remota considerando, mas não se limitando, às diferentes formas (chat, telefone, acesso remoto a estação, solução automatizada etc.). O segundo atendimento inclui as formas já apresentadas, mas não se limitando, e acrescentando a forma presencial quando não for possível a resolução no primeiro atendimento. Se necessário, é encaminhado a outro time caso não seja possível a resolução pela Central de Serviços.

b) Serviço de gestão ao atendimento ao usuário

- Responsável pela coordenação do time da Central de Serviços. Envolve o planejamento, a alocação e o controle de atendimento às metas de níveis de serviços.

4.8.2.2. **Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC**

a) Serviços de Banco de Dados

- Responsável pela gestão, manutenção e otimização de ambiente de banco de dados complexos. Deve garantir a disponibilidade, desempenho e segurança dos dados nas plataformas críticas para o negócio. Incluem, mas não se limitam a gestão e sustentação de banco de dados, a criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, *tuning*, segurança, manutenção e monitoramento de bancos de dados em ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem.

b) Serviços de Armazenamento e Backup

- Responsável pela gestão, administração de componentes de infraestrutura e a execução das políticas referentes ao armazenamento de dados, gestão de temporalidade, permissões de acesso, considerando a política instituída, assim como a gestão e administração das ferramentas, softwares e plataformas de backup como Network Attached Storage (NAS), Serial Attached SCSI (SAS) e Direct Attached Storage (DAS), garantindo a disponibilidade, integridade e segurança dos dados em ambiente críticos.

c) Serviços de Conectividade e Comunicação

- Responsável pela intercomunicação de redes locais, LAN, e de longa distância, WAN, com ou sem fio, assegurando a operação eficiente, o desempenho, qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados. Esse serviço também é responsável pela configuração, otimização e manutenção dos ativos de rede.

d) Serviços de Infraestrutura para Aplicações

- Responsáveis por incorporar práticas de segurança nas fases de desenvolvimento, integração contínua, entrega contínua e operações, assim como, trabalhar de forma estreita e colaborativa com o time de desenvolvimento, operações e segurança para garantir que os sistemas sejam construídos e mantidos com uma mentalidade de segurança em primeiro lugar.

e) Serviços de Infraestrutura para Virtualização e Nuvem

- Responsáveis por planejar, implementar e gerenciar infraestruturas que suportem ambientes dinâmicos e escaláveis, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança em ambientes *on premises* e em nuvem.

f) Serviços de Sistemas Operacionais

- Responsáveis pela administração, manutenção e otimização de sistemas Linux e Windows em ambiente corporativo, garantindo a estabilidade, segurança e desempenho, além de automatizar processos e gerenciar a infraestrutura.

g) Serviços Técnicos de Redes, Aplicações, Telecom, Voip, Switches, Roteadores

- Responsável pelo suporte técnico em telecomunicações, incluindo redes de dados, áudio e vídeo. Esses serviços atuam na configuração, monitoramento, manutenção e otimização dos recursos de telecomunicações, garantindo a integração eficiente de redes e centrais de comutação, além de prestar suporte aos Serviços de Conectividade e Comunicação nas operações diárias.

h) Serviços de Automação

- Responsáveis por avaliar atividades de rotina e outras operações, orientar e realizar novas automações no ambiente de TIC e operações corporativas, incluindo os serviços de Central de Serviços, com o objetivo de reduzir o tempo de atendimento, garantir a qualidade e aumentar a segurança e otimização de processos, redução de erros manuais e aumento da eficiência operacional.

i) Serviços de Monitoramento – NOC/SOC

- Tem como objetivo o monitoramento contínuo e ininterrupto de ataques cibernéticos e a disponibilidade dos Itens de Configuração (ICs) sustentados. Esses serviços devem utilizar-se das mais variadas técnicas para que, através do correlacionamento de logs e incidentes, obedecendo um processo cíclico e rigoroso de gestão de eventos, seja possível analisar, remediar, conter e documentar os eventos e incidentes de segurança da informação, assim como indisponibilidade de ICs, identificando causa raiz e sugerindo melhorias.

j) Serviços de Segurança

- Responsáveis por assegurar a segurança do ambiente computacional, incluindo o monitoramento, tratamento de incidentes e a implementação de boas práticas de controles de segurança, em conformidade com ISO/IEC 27001.
- Fazem parte do escopo a gestão de vulnerabilidade, responsável por identificar, avaliar e mitigar vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações garantido que a infraestrutura de TI esteja protegida contra ameaças. Outra parte dos serviços é a inteligência de ameaças, responsável por coletar, analisar e utilizar informações de ameaças para proteger a infraestrutura da organização, implementando estratégias de defesas proativas baseadas em inteligência de ameaças, apoiando assim na resposta a incidentes de segurança.
- Em conjunto com outros serviços é responsável pela implementação de cultura DevSecOps. Esses serviços trabalham em sintonia com os serviços de Monitoramento NOC/SOC.

k) Serviços de Gerenciamento de Segurança

- Responsável por liderar e coordenar as atividades de segurança da informação, gerenciamento das equipes responsáveis pela gestão de vulnerabilidade, inteligência de ameaças e monitoramento de segurança (NOC/SOC), garantindo que todas as operações sejam realizadas de maneira eficaz e alinhadas as estratégias corporativas e normas como ISO/IEC 27001.

l) Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura

- Responsável pela gestão global da infraestrutura de TI da organização, garantindo que todos os sistemas, redes e serviços de suporte estejam funcionando de forma eficaz, segura e alinhada com as necessidades estratégicas do negócio. Lidera equipes multidisciplinares, incluindo os serviços de Administradores de Sistemas, Técnicos de Redes, Especialistas em Virtualização e Containerização, e equipes de Suporte Técnico.

4.8.2.2.1. O detalhamento desses serviços encontra-se no "Anexo I – Descrição dos serviços, formação de equipe, experiência profissional" deste Termo de Referência.

4.8.2.3. **Serviços de Melhoria Contínua**

A Melhoria Contínua de Serviços visa aumentar a eficiência, melhorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TI. O objetivo é melhorar o atendimento ao usuário final, seja interno ou externo. A melhoria contínua deve ser executada de forma planejada e iterativa, integrando inovações tecnológicas que agreguem valor tanto ao negócio quanto às operações da organização.

Nesse contexto, os serviços referem-se a qualquer evolução tecnológica que exija planejamento, gerenciamento e execução, seja sob demanda ou por meio de projetos específicos. Essas demandas deverão ser encaminhadas formalmente por meio de Ordem de Serviços - OS, a partir da qual a Contratada se responsabiliza por providenciar os recursos necessários para a compreensão do escopo e análise de viabilidade.

A metodologia de execução dos serviços e os Níveis Mínimos de Serviços - NMSs estão descritos no "Anexo II - Formação do valor hora, metodologia e NMSs para melhoria contínua" constante deste Termo de Referência.

O processo de gerenciamento de mudanças visa garantir que todas as modificações realizadas no ambiente de TIC da Infra S.A. sejam controladas de forma organizada e eficiente, minimizando riscos e impactos negativos nos serviços e operações. Nesse sentido, mudança refere-se a qualquer alteração no ambiente de TI que possa impactar serviços, infraestrutura, processos ou qualquer elemento do sistema, incluindo atualizações de software, modificações em configurações de rede, ou até mesmo alterações em políticas e procedimentos operacionais.

Portanto, é importante que a Contratada gerencie essas mudanças e garanta que sejam implementadas de forma planejada e controlada, evitando interrupções imprevistas nos serviços. Para tanto, a Contratante deverá estabelecer um comitê consultivo com a Contratada, responsável por avaliar, discutir, aprovar ou rejeitar as mudanças propostas, com base em seu impacto, urgência e viabilidade.

4.8.2.4. **Diagnóstico de maturidade de processos ITIL**

Para que a otimização dos processos de gestão de Tecnologia da Informação alcance a maturidade desejada, é importante realizar periodicamente uma avaliação da maturidade de processos.

Nesse contexto, recomenda-se que a prestadora de serviços realize uma avaliação de maturidade durante o período de adaptação contratual, conforme disposto no Anexo III - Diagnóstico da maturidade de processos ITIL, deste Termo de Referência. Os resultados do diagnóstico deverão ser apresentados ao gestores da SUPTI e à equipe de fiscalização, em uma reunião formal, na qual também será apresentado o Plano de Ação para a melhoria dos processos a ser executado nos próximos 3 (três) meses.

O diagnóstico deverá ser repetido anualmente, nesse mesmo formato, ou com adaptações e melhorias, desde que aceitas pela equipe de fiscalização

da Infra S.A.

O ambiente computacional, que serve de base para essa avaliação, está detalhado no Anexo V - Ambiente Computacional deste Termo de Referência.

4.9. Requisitos de arquitetura tecnológica:

- 4.9.1. A Contratada deverá fornecer para a entrega dos serviços plataforma de ITSM e Monitoramento em conformidade com as especificações do Anexo IV - Plataforma ITSM deste instrumento.
- 4.9.2. Além disso, o ambiente da Infra S.A. está descrito no Anexo V – Ambiente Computacional deste Termo de Referência.
- 4.9.3. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Contratante. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas pela Contratante.
- 4.9.4. A Infra S.A., mediante comunicação à Contratada com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias, poderá desativar ou implantar novos sistemas ou tecnologias de TIC, cabendo à Contratada se adequar para realizar a sustentação do ambiente Tecnológico.

4.10. Requisitos de projeto e de implementação:

- 4.10.1. A execução dos serviços deve seguir os frameworks ITIL, COBIT e processos para projetos. Também deve observar os padrões do governo federal, como Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico (e-Ping), Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-MAG), Infraestrutura de chaves públicas (ICP-Brasil).
- 4.10.2. A execução dos serviços deve compreender, no mínimo, as seguintes disciplinas do ITIL:
- Gerenciamento de Mudanças;
 - Gerenciamento de Requisição;
 - Gerenciamento de Incidentes;
 - Gerenciamento de Conhecimento;
 - Gerenciamento de Problemas;
 - Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
 - Gerenciamento de Nível de Serviço.
- 4.10.3. Outras condições devem ser observadas no futuro Termo de Referência e seus Anexos.

4.11. Requisitos de implantação:

- 4.11.1. A implementação integral da solução deverá ser planejada em um projeto específico, assegurando sua completa disponibilidade e operação no início dos serviços. Para a execução das atividades descritas neste Termo de Referência, a Contratada deverá seguir os padrões e diretrizes aplicáveis aos ambientes da Contratada, incluindo métodos, técnicas, arquiteturas e documentação estabelecidos.
- 4.11.2. A Infra S.A. fornecerá à Contratada as bases de conhecimento necessárias para a execução do contrato, como parte da transferência inicial de conhecimento. Nos primeiros três meses do contrato, será instituído um Período de Adaptação, durante o qual a Infra S.A. passará as informações e atividades necessárias à Contratada, mantendo os padrões estabelecidos, de forma a garantir a continuidade dos serviços. Findo esse período, a Contratada assumirá integralmente a execução dos serviços, sendo responsável pelos resultados alcançados.
- 4.11.3. Este Período de Adaptação permitirá à Contratada a implementação gradual dos resultados esperados e a adequação aos Níveis Mínimos de Serviço requeridos, realizando os ajustes necessários para alcançar o desempenho mínimo exigido ao final desse prazo. Durante o período de adaptação, a Contratada deverá adotar todas as medidas cabíveis para assegurar a execução eficaz dos serviços, incluindo a realização de ajustes, alinhamentos e adequações nos seus processos de trabalho.
- 4.11.4. Caso ocorra uma prorrogação do contrato, não será concedido um novo Período de Adaptação.
- 4.11.5. Durante o Período de Adaptação Operacional, a Contratada deverá efetuar um diagnóstico da maturidade dos processos e funções conforme as práticas do ITIL. O escopo desse diagnóstico inclui os processos ITIL definidos e as quatro funções ITIL (Central de Serviço, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Operações de TIC e Gerenciamento de Aplicativos), conforme detalhado no Anexo III - Diagnóstico da Maturidade de Processos ITIL, deste instrumento.
- 4.11.6. Os demais requisitos relacionados à transição contratual estão descritos no item 9.12 deste Termo de Referência.

4.12. Requisitos de garantia técnica e manutenção:

- 4.12.1. Os prazos de garantia deverão estar contidos na abertura das Ordens de Serviços, além disso, deverá ser objeto do diagnóstico de maturidade e seu ajuste na ferramenta de ITSM a ser fornecida pela Contratada.
- 4.12.2. A Contratada deverá apresentar à Infra S.A., no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Infra S.A., contado da data da assinatura do contrato, comprovante de prestação de garantia correspondente ao percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, podendo optar por caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

4.13. Requisitos de experiência profissional:

- 4.13.1. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com experiência e conhecimentos conforme descrito no Anexo I – Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional deste instrumento, considerando seu perfil, escopo das atividades, as atividades, tempo de experiência, escolaridade, competências, atitudes e habilidades desejadas.

4.14. Requisitos de formação da equipe:

- 4.14.1. A prestação dos serviços deverá observar os quantitativos mínimos exigidos durante toda a execução dos serviços, além de observar cuidadosamente a descrição dos serviços e a experiência profissional do Anexo I – Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional deste Termo de Referência.
- 4.14.2. Cabe exclusivamente a equipe de fiscalização o redimensionamento dos quantitativos mínimos, considerando variações de demanda, crescimento do ambiente.
- 4.14.3. Para garantir que os profissionais envolvidos na prestação do serviço possuam a qualificação técnica necessária, a Contratada deverá apresentar, como comprovação, os currículos e documentos de qualificação dos profissionais designados para a execução.
- 4.14.4. A comprovação do nível de escolaridade será validada mediante a apresentação de cópia do diploma ou certificado de conclusão de curso, emitidos por instituições de ensino reconhecidas pelo MEC.
- 4.14.5. Para as certificações, será necessário apresentar cópias dos certificados emitidos por órgãos competentes e habilitados.
- 4.14.6. Para validar o vínculo do profissional com o Prestador de Serviços, serão aceitos os seguintes documentos:
- I - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS);
 - II - Ficha de Registro de Empregado (RE) devidamente registrada;

- III - Contrato de prestação de serviços vigente entre a empresa e o profissional;
- IV - Estatuto ou contrato social do Prestador de Serviços, no caso de sócios da empresa.

4.15. Requisitos de metodologia de trabalho:

- 4.15.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Contratante.
- 4.15.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.15.3. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos à Contratante.
- 4.15.4. Deverão ser utilizadas para a execução dos serviços as práticas de gerenciamento previstas no modelo ITIL, NBR ISO/IEC 27001, NBR ISO/IEC 20000 e metodologias aplicáveis.
- 4.15.5. Demais requisitos de metodologia de trabalho encontram-se detalhados no item 10 - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO do Termo de Referência.

4.16. Requisitos de segurança da informação e privacidade:

- 4.16.1. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante a tais documentos.
- 4.16.2. A Contratada deverá observar a Política de Segurança da Informação e demais as normas de segurança da informação da Contratante, disponíveis em seu site.
- 4.16.3. Na hipótese de realizar operações de tratamento de dados pessoais relacionados à Contratante, a Contratada deverá declarar estar ciente e concordar com as futuras disposições a serem estabelecidas.

4.17. Demais requisitos aplicáveis:

- 4.17.1. A Contratada tem a gestão integral da equipe vinculada ao contrato, com liberdade para ajustar o número de profissionais e alocar recursos entre diferentes atividades de múltiplos contratos. No entanto, é necessário garantir que todos os requisitos de perfis, quantitativos e níveis de serviço mínimos sejam atendidos, mantendo esses parâmetros durante os últimos dois meses de execução.
- 4.17.2. A prestação de serviços deverá ser realizada por profissionais devidamente identificados e com documentação encaminhada, que possuam a formação, experiência e qualificação técnica compatíveis com o perfil solicitado no contrato. A Contratada deve garantir que cada profissional esteja alocado de acordo com o regime de trabalho adequado ao seu perfil.
- 4.17.3. A Contratada deverá atender aos requisitos de perfis profissionais mínimos e quantitativos especificados em cada Ordem de Serviço, além de observar a base salarial mínima proposta neste Termo e Referência.
- 4.17.4. Não é permitido que tarefas ou serviços sejam realizados por profissionais sem a qualificação exigida, ou por aqueles que ocupem funções incompatíveis com o nível ou qualificação definidos para as atividades, conforme detalhado nos anexos deste Termo de Referência.
- 4.17.5. A fiscalização do contrato verificará se a OS está sendo cumprida em sua totalidade, observando a disponibilidade dos perfis e quantitativos necessários, a qualidade dos resultados entregues e o atendimento aos prazos de acordo com os critérios e níveis mínimos de serviço estabelecidos.

4.17.6. Requisitos de alinhamento à Plataforma de Governo Digital

- 4.17.6.1. Deve estar alinhada com as diretrizes da Secretaria de Governo Digital (SGD), conforme a IN SGD/ME nº 94/2022 e a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, garantindo interoperabilidade e compatibilidade com as plataformas de governo digital.

4.17.7. Requisitos de conformidade com a LGPD

- 4.17.7.1. A Contratada deverá implementar controles técnicos e organizacionais que assegurem o cumprimento das obrigações legais estabelecidas pela LGPD. Isso inclui o tratamento adequado de dados pessoais, com coleta mínima necessária e retenção limitada ao tempo estritamente necessário.
- 4.17.7.2. A empresa deverá realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade dos processos com a legislação vigente, bem como para identificar e remediar possíveis falhas.
- 4.17.7.3. A Contratada deverá adotar medidas para garantir a privacidade por design e realizar avaliações de impacto à privacidade sempre que houver alterações significativas nos processos que envolvem dados pessoais.
- 4.17.7.4. De forma complementar, deverá observar a Resolução Normativa – Infra S.A. nº 28/2024/CONSAD-INFRASA/AG-INFRASA, que estabelece a Política de Proteção e Privacidade de Dados Pessoais, no âmbito da Infra S.A.

4.18. Condições específicas:

4.18.1. Requisitos de adequação às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

- 4.18.1.1. ISO/IEC 27001 e a ISO/IEC 20000.

4.18.2. Requisitos de certificações:

- 4.18.2.1. ITIL Foundation, PMP para gestão de projetos e certificações específicas da área de atuação, conforme detalhado no Anexo I - Descrição dos serviços, formação de equipe, experiência profissional deste instrumento.

5. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

5.1. Modo de disputa a ser adotado no procedimento licitatório:

- 5.1.1. O modo de disputa a ser adotado para a seleção do fornecedor será Aberto, na modalidade de licitação Pregão Eletrônico, conforme previsto na legislação vigente (Lei nº 13.303/2016 – Lei das Estatais e demais normas aplicáveis).
- 5.1.2. A hipótese de inversão de fases: Não se aplica.
- 5.1.3. O intervalo entre lances: O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances intermediários deverá ser de R\$ 1.000,00 (mil reais).

5.2. Critério de Julgamento:

- 5.2.1. O critério de julgamento será o menor preço, sobre o valor do orçamento estimado, conforme artigo 34 da Lei nº 13.303/16, que se tornará público conforme disposto no Edital.

5.3. Critérios de aceitabilidade dos preços:

- 5.3.1. O valor máximo aceitável para a presente contratação é de R\$ 22.743.690,48 (vinte e dois milhões, setecentos e quarenta e três mil seiscentos e noventa reais e quarenta e oito centavos).

- 5.3.2. O valor estimado da contratação não será sigiloso. Justifica-se a divulgação pelos seguintes motivos:
- 5.3.2.1. **Transparência e Controle Social:** A divulgação do orçamento estimado promove a transparência no processo de contratação, permitindo que a sociedade, órgãos de controle e a própria administração pública acompanhem a alocação dos recursos e a execução dos contratos. Isso fortalece o controle social, permitindo que eventuais desvios ou irregularidades sejam identificados e corrigidos mais rapidamente.
- 5.3.2.2. **Prevenção de Fraudes e Irregularidades:** Quando o orçamento da contratação é público, há maior fiscalização por parte de órgãos de controle, como tribunais de contas, o Ministério Público e a própria sociedade civil. A divulgação diminui a possibilidade de fraudes e práticas ilícitas no processo licitatório, pois os detalhes da contratação estarão acessíveis e sujeitos a auditoria.
- 5.3.2.3. **Aumento da Competitividade:** A divulgação do valor estimado da contratação contribui para a competitividade no processo licitatório, pois as empresas interessadas terão informações claras sobre o valor da contratação, permitindo que apresentem propostas adequadas ao mercado. Isso pode resultar em ofertas mais vantajosas, com preços mais ajustados à realidade do mercado e à qualidade esperada dos serviços.
- 5.3.2.4. **Eficiência na Gestão de Recursos Públicos:** A transparência no orçamento permite que a administração pública monitore e avalie a alocação de recursos de maneira eficiente. Isso facilita a comparação entre propostas e a escolha da mais vantajosa para a administração pública, assegurando que os recursos sejam aplicados de forma justa e eficaz, especialmente em um setor tão estratégico como a TIC.
- 5.3.2.5. **Redução de Custos e Melhoria na Qualidade dos Serviços:** A divulgação do orçamento estimado possibilita que as empresas compreendam melhor o escopo do serviço e ajustem suas propostas de maneira a reduzir custos sem comprometer a qualidade. Isso pode resultar em uma maior qualidade na execução dos serviços, como a gestão e monitoramento de infraestrutura de TIC, e otimização de recursos, que é um objetivo central da melhoria contínua.
- 5.3.2.6. **Fortalecimento da Confiança Pública:** A visibilidade do orçamento e dos processos licitatórios fortalece a confiança da população nas ações do governo. Ao garantir que os valores dos contratos e suas condições estão acessíveis ao público, a administração demonstra comprometimento com a ética, a legalidade e a boa gestão dos recursos públicos.
- 5.3.2.7. **Conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011):** A publicação do orçamento está em conformidade com a Lei nº 12.527/2011, que garante o direito de acesso à informação. O cumprimento dessa lei não apenas atende à exigência legal, mas também estabelece uma prática administrativa alinhada aos princípios de publicidade e transparência.
- 5.3.2.8. **Facilidade de Auditoria e Monitoramento:** A disponibilização pública do orçamento facilita a auditoria e o acompanhamento dos contratos, tanto por órgãos internos quanto externos. Isso garante que os recursos destinados à contratação de serviços de TIC sejam utilizados conforme as condições, quantidades e exigências previamente estabelecidas, evitando sobrepreço e superdimensionamento.
- 5.3.2.9. **Estímulo à Melhoria Contínua:** A divulgação dos custos permite que a administração pública reanalise periodicamente o orçamento e, se necessário, ajuste os valores com base na evolução do mercado e nas necessidades do projeto. Esse ciclo de transparência e revisão ajuda a identificar oportunidades para a melhoria contínua dos serviços contratados, essencial para a área de TIC, que está em constante mudança.
- 5.3.2.10. **Planejamento e Previsibilidade Orçamentária:** A publicação do orçamento contribui para o planejamento e a previsibilidade orçamentária, tanto por parte da administração pública quanto das empresas contratadas. Saber o valor estimado da contratação permite o planejamento adequado dos recursos e facilita o acompanhamento do cumprimento do orçamento durante a execução dos serviços de TIC ao longo dos 36 meses previstos.
- 5.3.3. Diante desses pontos, a adoção de um orçamento aberto e transparente para a contratação de serviços continuados de TIC se mostra não apenas uma exigência legal, mas uma prática que beneficia a administração pública, a sociedade e o desenvolvimento tecnológico do setor.
- 5.3.4. Não serão aceitos valores superiores aos estimados sejam unitários, totais e/ou global.

5.4. Documentos a serem apresentados pela contratada:

- 5.4.1. Documentos a serem entregues no procedimento licitatório:
- 5.4.1.1. Anexo II - Proposta de Preços;
- 5.4.1.2. Anexo VIII - Planilha de Custos e Formação de Preços;
- 5.4.1.3. Anexo III - Declaração de Vistoria, caso tenha sido feita.
- 5.4.1.4. Atestado(s) de Capacidade Técnica, conforme item 6.3 (Avaliação da Qualificação Técnica) deste Termo de Referência.
- 5.4.2. Documentos a serem entregues quando da formalização do contrato:
- 5.4.2.1. Anexo IX - Matriz de Riscos Contratual;
- 5.4.2.2. Anexo VII - Termo de Confidencialidade e Sigilo;
- 5.4.2.3. Anexo XVIII - Termo de Compromisso contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, *a ser assinado pelo representante legal da contratada*;
- 5.4.2.4. Anexo XIX - Termo de Ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, *a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação*.

5.5. Requisitos de apresentação da proposta de preços:

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

5.6. Regras de inexequibilidade da proposta de preço:

- 5.6.1. Conforme recomendação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, item 12.6.5, serão consideradas inexequíveis valores de salário inferiores aos definidos no Anexo XVII – Valores de Referência para Inexequibilidade deste instrumento, para o conjunto de profissionais indicados.
- 5.6.2. Será igualmente considerada inexequível a proposta que apresentar valores irrisórios ou a ausência de elementos essenciais relacionados à cobertura tributária, encargos sociais e trabalhistas, independentemente de qualquer pretexto ou justificativa.
- 5.6.3. Caso identificada inexequibilidade, a CONTRATANTE poderá solicitar justificativas detalhadas à licitante, as quais serão analisadas para verificar a viabilidade da proposta.

5.7. Exigência de prova de conceito:

- 5.7.1. Não se aplica ao objeto da pretensa contratação.

5.8. Vistoria:

5.8.1. Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria, nas instalações do local de execução dos serviços, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 10 horas às 18 horas.

5.8.1.1. A realização de vistoria nas instalações do local de execução dos serviços é opcional para o licitante, não sendo obrigatória.

5.8.2. Serão disponibilizados data e horário diferentes aos interessados em realizar a vistoria prévia, quando for o caso.

5.8.3. O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até o dia útil anterior à data prevista para a abertura da sessão pública.

5.8.4. Para a vistoria o licitante, ou o seu representante legal, deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria.

5.8.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

5.8.6. A licitante deverá declarar que tomou conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações relativas ao objeto da licitação.

5.9. **Certificação de qualidade do produto ou do processo de fabricação:**

5.9.1. Não se aplica ao objeto da pretensa contratação.

5.10. **Participação de Consórcios:**

5.10.1. Não será permitida a participação de consórcio.

5.10.2. A decisão de não permitir a participação de consórcios nesta licitação se fundamenta em razões de gestão, responsabilidade e eficiência operacional. A participação de consórcios pode implicar desafios adicionais na gestão do contrato, pois envolve a coordenação entre várias empresas, o que tende a aumentar a complexidade de comunicação e de tomada de decisões, além de dificultar a fiscalização e o cumprimento dos requisitos estabelecidos.

5.10.3. Além disso, ao permitir apenas empresas individuais, busca-se assegurar maior clareza e responsabilidade na execução das atividades contratadas, já que a empresa vencedora será a única responsável direta pelo cumprimento integral dos prazos, padrões de qualidade e metas estabelecidas. Essa configuração minimiza riscos de conflitos internos entre parceiros consorciados, que poderiam comprometer a continuidade e eficiência do serviço prestado.

5.10.4. A exclusão de consórcios visa garantir que a empresa participante possua, por si só, todos os requisitos técnicos e financeiros exigidos, demonstrando que está plenamente capacitada para atender às especificidades e complexidades do contrato sem a necessidade de recorrer a parcerias. Isso fortalece o compromisso e a segurança contratual, garantindo que os serviços sejam realizados de maneira eficaz e de acordo com os níveis de qualidade esperados.

5.11. **Participação de Micro e Pequenas Empresas:**

5.11.1. Será permitida a participação de micro e pequenas empresas. Contudo não será concedido o benefício ou tratamento diferenciado, pois a exclusividade de "Micro Empresas" ou "Empresas de Pequeno Porte" não se enquadra ao objeto do certame, em decorrência do valor do orçamento estimativo, conforme disposto no Art. 6º do Decreto nº 8.538, de 06/10/2015, *ipsis litteris*:

Art. 6º Os órgãos e as entidades contratantes deverão realizar processo licitatório destinado exclusivamente à participação de microempresas e empresas de pequeno porte nos itens ou lotes de licitação cujo valor seja de até R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).

5.11.2. No entanto, a presente licitação observará as disposições da Lei Complementar nº 123/2006 e suas atualizações.

5.12. **Participação de Cooperativas:**

5.12.1. Não será permitida a participação de cooperativas.

5.12.2. A exclusão da participação de cooperativas nesta licitação se justifica por razões de responsabilidade jurídica, conformidade trabalhista e garantia de qualidade na execução dos serviços contratados. A estrutura de cooperativas, que é baseada na autogestão e na participação coletiva dos cooperados, pode gerar entraves no cumprimento de padrões rígidos de controle, supervisão e responsabilidade individual necessários para este contrato.

5.12.3. Em termos trabalhistas, a natureza jurídica das cooperativas difere da relação de emprego tradicional, o que pode dificultar a fiscalização do cumprimento de obrigações como jornada de trabalho, direitos trabalhistas e obrigações previdenciárias. Nesse contexto, é fundamental que os profissionais envolvidos na execução dos serviços tenham vínculos formais com a entidade contratada, de forma a assegurar uma relação empregatícia que garanta a continuidade e consistência do atendimento aos requisitos legais.

5.12.4. Ademais, a participação de cooperativas pode dificultar o atendimento uniforme aos níveis de qualidade e desempenho estabelecidos, uma vez que, pela natureza da cooperação, pode não haver a mesma padronização na execução das atividades ou controle direto sobre o desempenho individual de cada cooperado. Esse modelo não proporciona o mesmo nível de segurança contratual que uma empresa estruturada para atender integralmente os requisitos técnicos, financeiros e operacionais deste contrato. Dessa forma, ao limitar a participação a empresas convencionais, busca-se garantir uma gestão mais eficaz, comprometimento direto e total responsabilidade sobre a execução do contrato.

5.13. **Subcontratação:**

5.13.1. Não será permitida a subcontratação.

5.14. **Cessão e Sub-rogação:**

5.14.1. A sub-rogação do contrato será permitida nos casos de fusão, cisão ou incorporação da empresa contratada, desde que sua sucessora mantenha todas as condições de habilitação exigidas na licitação.

6. **HABILITAÇÃO**

6.1. As condições de **habilitação jurídica, fiscal e trabalhista** seguirão os requisitos do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da Infra S.A., detalhadas no edital de licitação.

6.2. Para avaliação da **qualificação econômico-financeira** a licitante deverá comprovar, no momento da apresentação da proposta de preços:

I - Inexistência de ação de falência, recuperação judicial ou insolvência civil, em nome da proponente; e

II - Comprovação de Capital Social ou Patrimônio Líquido de 4% (quatro por cento) do valor estimado da contratação; e

III - Cumulativamente, Comprovação de Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente(LC), superiores a 1 (um), obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

$$LG = \frac{\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$SG = \frac{\text{Ativo Total}}{\text{Passivo Circulante} + \text{Passivo Não Circulante}};$$

$$LC = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}; e$$

- 6.3. Para avaliação da **qualificação técnica** a licitante deverá comprovar, no certame a:
- 6.3.1. Capacidade **técnica operacional** da licitante, da seguinte forma:
- 6.3.1.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, ou com o item pertinente, mediante a apresentação de atestado(s) ou declaração(ões) fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, com as seguintes características mínimas:
- I - Experiência mínima de 2 anos na execução de serviços equivalentes, sendo aceito o somatório de atestados de períodos diferentes, não havendo obrigatoriedade dos anos serem ininterruptos, não sendo aceitos períodos concomitantes.
- 6.3.2. No(s) atestado(s) devem estar explícitos:
- a empresa que está fornecendo o atestado;
 - o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão;
 - os contatos para realização de diligência; e
 - a especificação dos serviços executados ou em execução.
- 6.3.3. O(s) atestado(s) deverá(ão) contemplar, no mínimo, as seguintes informações:
- nome do cliente;
 - endereço completo do cliente;
 - identificação do Contrato (cópia autenticada do Contrato);
 - descrição dos serviços prestados;
 - vigência do Contrato;
 - assinatura e identificação do signatário contendo:
 - nome; e
 - cargo ou função que exerce junto ao emitente e que o habilite a expedir o referido atestado.
 - declaração de que foram atendidas as expectativas do cliente quanto ao cumprimento de prazos, além de qualidade dos serviços prestados.
- 6.3.3.1. Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito de sua atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente.
- 6.3.3.2. 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.
- 6.3.3.3. 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.
- 6.3.3.4. O licitante disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados apresentados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da CONTRATANTE e local em que foram prestados os serviços.
- 6.3.3.5. Os atestados deverão comprovar a prestação de serviços, conforme a seguir:
- Experiência em Serviços de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk): O atestado deve demonstrar que a Licitante possui experiência na prestação de serviços de Central de Serviços, com atendimento presencial e remoto;
 - Serviços de Atendimento com Ferramentas de Gestão e Operação ITSM: Deve-se comprovar experiência na utilização de ferramentas de gestão e operação de Service Desk, baseadas em fundamentos ITIL, incluindo, no mínimo, os Gerenciamentos de Ativos, Requisição, Incidente, Mudança, Problema, Conhecimento, Catálogo de Serviço e Níveis de Serviço;
 - Serviços de Monitoramento de Rede: A Licitante deve apresentar experiência em serviços de monitoramento de rede, com o uso das ferramentas Zabbix, Dynatrace, Grafana ou equivalentes.
 - Gerenciamento e Sustentação de Infraestrutura em NOC: Deve-se comprovar a capacidade de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em um Centro de Operações de Rede (NOC), com regime de atendimento 24x7, incluindo diagnóstico de aplicações, fornecimento, suporte e configuração de módulos de Monitoramento de Desempenho de Aplicações e de hiper automação da Infraestrutura de TIC, com Inteligência Artificial, operação assistida e análise de causa raiz.
 - Implementação de Práticas DevSecOps: A experiência com práticas de DevSecOps deve incluir a realização de análises estática e dinâmica de código no pipeline de CI/CD, com o objetivo de identificar e corrigir falhas de segurança antes da liberação do código para produção.
 - Instalação e Configuração de Servidores de Aplicação: Deve ser comprovada experiência na instalação, configuração e sustentação de servidores de aplicação usando serviços de orquestração via containers, especificamente com o uso do Docker.
 - Serviços DevOps: A Licitante deve ter prestado serviços de DevOps, utilizando ferramentas como Docker Swarm, Grafana, GitLab, Kubernetes, OpenShift, Jenkins, Prometheus, Loki e Tempo.
 - Soluções de Governança e Auditoria para AD, Exchange e File Server: É necessário comprovar a experiência na implantação, configuração, gerenciamento e suporte de soluções de governança e auditoria para serviços como Active Directory (AD), Microsoft Exchange Server e Microsoft File Server.
 - Administração e Operacionalização de Ativos de Rede e CTI: Deve ser comprovada experiência na instalação, suporte, configuração, administração e operacionalização de ativos de rede e infraestrutura de comunicação (CTI), incluindo switches, roteadores (Core, ToR e Acesso) e pontos de acesso de redes sem fio com controladora e software de gestão de ativos.
 - Uso do ElasticSearch para Otimização de Desempenho e Análise de Dados: Deve-se evidenciar experiência na utilização da ferramenta ElasticSearch para otimização de consultas e buscas em tempo real, com escalabilidade integrada a sistemas de dados para facilitar a análise de múltiplas fontes.
- 6.3.3.6. A Licitante deve comprovar capacidade de prestação de serviços em conformidade com as normas de qualidade, como ISO/IEC 20000, MPS.BR, ou outras, apresentando certificação oficial ou atestados técnicos que comprovem a conformidade, acompanhados de artefatos que demonstrem essa aderência.

- 6.4. Serão inabilitados os licitantes que não comprovarem integralmente a qualificação técnica exigida neste Termo de Referência.

7. RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

7.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União deste exercício, na dotação abaixo discriminada:

- **Ação: Manutenção e Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação.**
- **Funcional Programática:** 26.126.0032.218T.0001 – Manutenção e Operação da Infraestrutura de Tecnologia da Informação
- **Natureza da Despesa:** 33.90.40.10.
- **Fonte de Recursos:** 0100.

7.2. No(s) exercício(s) seguinte(s), as despesas correspondentes correrão à conta dos recursos próprios para atender às despesas da mesma natureza, cuja alocação será feita no início de cada exercício financeiro.

7.3. O cronograma físico-financeiro é:

Item	Descrição	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Valor Total (36 meses)
1	Serviços de Central de Serviços	R\$ 7.581.230,16	R\$ 7.581.230,16	R\$ 7.581.230,16	R\$ 22.743.690,48
2	Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC				
3	Serviços de Melhoria Contínua				
Total					R\$ 22.743.690,48

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O custo estimado total da contratação é R\$ 22.743.690,48 (vinte e dois milhões, setecentos e quarenta e três mil seiscentos e noventa reais e quarenta e oito centavos), conforme tabela abaixo e detalhados no Estudo Técnico Preliminar da Contratação (9152486), no Mapa Comparativo de Preços (9127237) e na Planilha - Memória de Cálculo_v2 (9138321).

Item	Categoria de Serviços	Cód. Perfil	Id	Perfil	Quantidade Mínima	Remuneração mínima estimada	Total Mensal	
1 - Serviços de Central de Serviços	Serviços de atendimento ao usuário	TECSUP-02	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	3	R\$ 6.883,93	R\$ 20.651,78	
		TECSUP-03	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	5	R\$ 9.029,39	R\$ 45.146,93	
	Serviços de gestão de atendimento ao usuário	GERSUP	3	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	1	R\$ 22.892,41	R\$ 22.892,41	
2 - Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviços de Banco de Dados	ABD-03	4	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL	1	R\$ 26.297,20	R\$ 26.297,20	
		ABD-02	5	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL	2	R\$ 16.727,24	R\$ 33.454,48	
	Serviços de Armazenamento e Backup	ASUPCOMP-03	6	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento	1	R\$ 19.637,13	R\$ 19.637,13	
	Serviços de Conectividade e Comunicação	ARED-03	7	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	1	R\$ 24.365,54	R\$ 24.365,54	
	Serviços de Infraestrutura para Aplicações	CLOUD-02	8	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps	1	R\$ 39.611,94	R\$ 39.611,94	
	Serviços de Infraestrutura para Virtualização e Nuvem	CLOUD-02	9	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização	1	R\$ 39.611,94	R\$ 39.611,94	
	Serviços de Sistemas Operacionais	ASO-03	10	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	2	R\$ 23.086,65	R\$ 46.173,30	
		ASO-03	11	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	1	R\$ 23.086,65	R\$ 23.086,65	
	Serviços Técnicos de Redes, Aplicações, Telecom, Voip, Switches, Roteadores	TECRED-02	12	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	2	R\$ 7.378,85	R\$ 14.757,69	
	Serviços de Automação	ASISA-03	13	Analista de sistemas de automação Sênior	1	R\$ 24.584,15	R\$ 24.584,15	
	Serviços de Monitoramento - NOC/SOC	TECSUP-02	14	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	5	R\$ 7.071,90	R\$ 35.359,50	
		ASEG-01	15	Administrador em segurança da informação Júnior	1	R\$ 14.957,43	R\$ 14.957,43	
	Serviços de Segurança	ASEG-03	16	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade	1	R\$ 29.708,15	R\$ 29.708,15	
		ASEG-03	17	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças	1	R\$ 29.708,15	R\$ 29.708,15	
	Serviços de Gerenciamento de Segurança	GERSEG	18	Gerente de segurança da informação	1	R\$ 51.176,20	R\$ 51.176,20	
	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura	GERINF	19	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	1	R\$ 41.913,66	R\$ 41.913,66	
	Total					32		R\$ 583.094,18

Item	Descrição	CATSER	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário	Valor (36 meses)
3	Serviços para Melhoria Contínua	27090	Horas	7.200,00	RS 243,38	RS 1.752.300,00
Total (Item 1 + Item 2 + Item 3)						RS 22.743.690,48

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

9. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

9.1. Prazo de Vigência:

9.1.1. O contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da sua assinatura e poderá ser prorrogado até o limite de 5 (cinco) anos, conforme artigo 71 da Lei nº 13.303/2016.

9.2. Prazo de Execução do objeto:

9.2.1. O prazo de execução ou de entrega do objeto será de 36 meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e deverá observar o cronograma físico financeiro estabelecido.

9.3. Indicação de marca ou modelo:

9.3.1. Não se aplica ao objeto da pretensa contratação.

9.4. Regime de Execução:

9.4.1. O regime de execução da presente contratação será:

- a) **Itens 1 e 2:** Empreitada por preço global, por regime de execução indireta, com pagamento fixo mensal;
- b) **Item 3:** Empreitada por preço unitário, sob demanda.

9.5. Especificação dos serviços:

9.5.1. Conforme minudenciado no item 4.8 e anexos deste instrumento.

9.6. Locais, Prazos e Condições de entrega ou execução:

9.6.1. A CONTRATADA deverá realizar a prestação dos serviços na Sede da Infra S.A., sito à SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul - Brasília/DF, CEP 70.070-010.

9.6.2. A prestação dos serviços ocorrerá dentro do horário compreendido entre 07h00 e 22h00.

9.6.3. Os horários específicos para cada categoria de serviço deve ser conforme o Anexo XI - Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional deste Termo de Referência.

9.6.4. A execução seguirá o seguinte Cronograma Físico-Financeiro:

#	Evento	Prazo	Percentual a ser pago	Recorrência
A	Assinatura do Contrato	-	0% (zero por cento)	Não
B	Início da vigência do Contrato	-	0% (zero por cento)	Não
C	Reunião inicial	Até 5 (cinco) dias úteis após início da vigência do contrato.	0% (zero por cento)	Não
D	Emitir a 1ª Ordem de Serviço	C + 1 (um) dia útil.	0% (zero por cento)	Não
E	Apresentação de documentos para fiscalização	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	0% (zero por cento)	Não
F	Termo de Recebimento Provisório - TRP	Até 5 (cinco) dias úteis após apresentação dos documentos para fiscalização.	0% (zero por cento)	Não
G	Termo de Recebimento Definitivo - TRD	Até 10 (dez) dias após o recebimento do Termo de Recebimento Provisório.	0% (zero por cento)	Não
H	Apresentação da Nota Fiscal de Serviços	Até 10 (dez) após a emissão do TRD.	0% (zero por cento)	Não
I	Pagamento	Até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Faturamento.	2,56%	Não
J	Emitir a Ordem de Serviço (Mensal)	Até o fim da vigência do mês anterior.	0% (zero por cento)	Mensal
K	Apresentação de documentos para fiscalização	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 5º (quinto) dia do mês subsequente.	0% (zero por cento)	Mensal
L	Termo de Recebimento Provisório	Até 5 (cinco) dias úteis após apresentação dos documentos para fiscalização.	0% (zero por cento)	Mensal
M	Termo de Recebimento Definitivo	Até 10 (dez) dias após o recebimento do Termo de Recebimento Provisório.	0% (zero por cento)	Mensal
N	Apresentação da Nota Fiscal de Serviços	Até 10 (dez) após a emissão do TRD.	0% (zero por cento)	Mensal
O	Pagamento	Até 30 (trinta) dias após a apresentação da Nota Fiscal/Faturamento.	2,56% *	Mensal

Legenda:

(*) Refere-se ao percentual mensal de pagamento.

9.7. Materiais a serem disponibilizados:

9.7.1. Não se aplica ao objeto da pretensa contratação.

9.8. Reuniões:

- 9.8.1. Serão realizadas reuniões preferencialmente presenciais no endereço da Infra S.A. indicado abaixo ou de forma *on-line*, via Microsoft Teams.
- 9.8.1.1. **Endereço:** Setor de Autarquias Sul (SAUS), Quadra 1, Bloco "G", Lotes 3 e 5 - Asa Sul, Brasília - DF, Brasil, CEP 70.070-010; Telefones (61) 2029-6181 ou 2029-6134, em horário comercial, das 07h00 às 12h00 e das 14h00 às 19h00, de segunda-feira a sexta-feira, no 8º andar, na SUPTI.
- 9.8.2. A Infra S.A. comunicará, com antecedência de 48 horas, as datas e locais das reuniões presenciais de trabalho e de acompanhamento a serem realizadas, preferencialmente presenciais.
- 9.8.3. A Infra S.A. poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 9.8.4. Após a assinatura do contrato, deverá ser realizada reunião inicial, *on-line* ou de forma presencial, a ser registrada em ata, convocada pelo Gestor do Contrato com a participação da Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato, da CONTRATADA e dos demais interessados por ele identificados, cuja pauta observará, pelo menos:

- a) presença do representante legal da CONTRATADA, que apresentará o seu preposto;
- b) entrega, por parte da CONTRATADA, do Termo de Compromisso e dos Termos de Ciência assinados;
- c) entrega, por parte da CONTRATADA, da Carta de Apresentação do Preposto contendo, pelo menos, o nome completo e CPF do preposto designado, que atuará como o principal ponto de contato com a CONTRATANTE. Este profissional será responsável por receber e encaminhar questões técnicas, legais e administrativas relacionadas ao contrato.
- d) esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato:
 - I - apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis.
 - II - o repasse à CONTRATADA de conhecimentos necessários à execução dos serviços; e
 - III - a disponibilização de infraestrutura à CONTRATADA, quando couber.

9.9. Condições de recebimento:

- 9.9.1. Constan anexos os Modelos de Termo de Recebimento Provisório (Anexo V) e Definitivo (Anexo VI).
- 9.9.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo do objeto contratual, nos termos abaixo.
- 9.9.3. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual, em conformidade com o Anexo X - Mapa de Gerenciamento de Riscos deste instrumento.
- 9.9.4. O recebimento provisório será realizado pelo fiscal técnico e setorial ou pela equipe de fiscalização após a entrega da documentação acima, da seguinte forma:
- 9.9.4.1. A CONTRATANTE realizará inspeção minuciosa de todos os serviços executados, por meio de profissionais técnicos competentes, acompanhados dos profissionais encarregados pelo serviço, com a finalidade de verificar a adequação dos serviços e constatar e relacionar os arremates, retoques e revisões finais que se fizerem necessários.
 - 9.9.4.2. Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, o fiscal técnico do contrato irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à CONTRATADA, registrando em relatório a ser encaminhado ao gestor do contrato.
 - 9.9.4.3. Cabe à fiscalização não atestar a última e/ou única medição de serviços até que sejam sanadas todas as eventuais pendências que possam vir a ser apontadas no Recebimento Provisório.
 - 9.9.4.4. O recebimento provisório também ficará sujeito, quando cabível, à conclusão de todos os testes de campo e à entrega dos Manuais e Instruções exigíveis.
- 9.9.5. No prazo de até 5 (cinco) dias úteis a partir do recebimento dos documentos da CONTRATADA, cada fiscal ou a equipe de fiscalização deverá elaborar Relatório Circunstanciado em consonância com suas atribuições, e encaminhá-lo ao gestor do contrato.
- 9.9.6. Quando a fiscalização for exercida por um único servidor, o relatório circunstanciado deverá conter o registro, a análise e a conclusão acerca das ocorrências na execução do contrato, em relação à fiscalização técnica e administrativa e demais documentos que julgar necessários, devendo encaminhá-los ao gestor do contrato para recebimento definitivo.
- 9.9.7. Será considerado como ocorrido o recebimento provisório com a entrega do relatório circunstanciado ou, em havendo mais de um a ser feito, com a entrega do último.
- 9.9.8. Na hipótese de a verificação a que se refere o item anterior não ser procedida tempestivamente, reputar-se-á como realizada, consumando-se o recebimento provisório no dia do esgotamento do prazo.
- 9.9.9. No prazo de até 10 (dez) corridos a partir do recebimento provisório dos serviços, o Gestor do Instrumento Contratual deverá providenciar o recebimento definitivo, ato que concretiza o ateste da execução dos serviços, obedecendo as seguintes diretrizes:
- 9.9.9.1. Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à CONTRATADA, por escrito, as respectivas correções.
 - 9.9.9.2. Emitir Termo Circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentações apresentadas; e
 - 9.9.9.3. Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização, *com base no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), ou instrumento substituto.*
 - 9.9.9.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da CONTRATADA pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do instrumento contratual, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em instrumento contratual e por força das disposições legais em vigor.
 - 9.9.9.5. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do instrumento contratual, às custas da CONTRATADA, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

9.10. Informações relevantes para o dimensionamento da proposta:

- 9.10.1. A demanda tem como base as seguintes características:
- 9.10.1.1. Deverão ser observadas os requisitos constantes no Termo de Referência e seus Anexos.
 - 9.10.1.2. A Licitante deverá observar os valores mínimos requeridos, em conformidade com a Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.
- 9.10.2. Eventual necessidade de transição gradual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas.

9.11. Formas de transferência de conhecimento:

- 9.11.1. A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se toda e qualquer mudança, projeto ou informação produzida no âmbito do objeto do contrato deverá ser documentada e garantir o repasse para a CONTRATANTE.

9.12. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

- 9.12.1. Quando da finalização do contrato a CONTRATADA deverá prestar à CONTRATANTE todos os esforços necessários a continuidade dos serviços.
- 9.12.2. Desta forma, este Plano de Transição Contratual estabelece as diretrizes e ações que deverão ser realizadas para garantir uma transição organizada e segura ao final do contrato, assegurando a continuidade dos serviços e minimizando impactos na operação da CONTRATANTE.
- 9.12.3. A CONTRATADA é responsável pela elaboração e execução do Plano de Transição, devendo apresentá-lo à CONTRATANTE, no mínimo, 90 dias antes da finalização do contrato, sem custos adicionais.
- 9.12.4. Todas as atividades descritas no Plano de Transição deverão ser concluídas até 15 dias antes do término do contrato, mantendo a continuidade do serviço até o fim oficial do contrato.
- 9.12.5. O Plano de Transição visa garantir:
- 9.12.5.1. A transferência completa de conhecimento e responsabilidades da CONTRATADA para a CONTRATANTE ou para o novo fornecedor.
 - 9.12.5.2. A continuidade dos serviços durante o período de transição, evitando descontinuidade ou interrupções.
 - 9.12.5.3. A conformidade com requisitos de segurança, acessos e controle de ativos.
- 9.12.6. Transferência de Conhecimento:
- 9.12.6.1. Planejamento de sessões de treinamento para a equipe da CONTRATANTE e/ou novo fornecedor, abrangendo procedimentos operacionais, gestão de incidentes, processos de mudança, e manutenção da infraestrutura de TIC.
 - 9.12.6.2. Entrega de manuais operacionais, documentação técnica e guias de resolução de problemas, com atualizações de todos os procedimentos críticos.
 - 9.12.6.3. Realização de workshops e reuniões de esclarecimento para responder dúvidas e reforçar o entendimento sobre os processos.
- 9.12.7. Inventário de Recursos e Ferramentas:
- 9.12.7.1. Levantamento detalhado dos ativos de TIC em uso, incluindo hardware, software, licenças e ferramentas de monitoramento.
 - 9.12.7.2. Listagem e devolução de equipamentos e materiais alocados para o contrato, assegurando que o inventário esteja atualizado e entregue em condições de uso.
- 9.12.8. Revisão e Atualização da Documentação Técnica:
- 9.12.8.1. Finalização e entrega das versões mais recentes de toda a documentação técnica, incluindo topologias de rede, arquitetura de sistemas, fluxos de processos e manuais de configuração.
 - 9.12.8.2. Elaboração de relatórios finais de desempenho e de conformidade com os indicadores de qualidade e níveis de serviço acordados.
- 9.12.9. Encerramento de Pendências Operacionais e Contratuais:
- 9.12.9.1. Identificação e resolução de pendências operacionais, tais como incidentes e problemas abertos.
 - 9.12.9.2. Revisão de todos os serviços prestados para garantir que todas as obrigações contratuais foram cumpridas e documentadas.
- 9.12.10. Gestão de Acessos e Segurança:
- 9.12.10.1. Revogação dos perfis de acesso dos colaboradores da CONTRATADA aos sistemas da CONTRATANTE, incluindo a remoção de credenciais de usuários, acesso a redes internas, e sistemas de monitoramento.
 - 9.12.10.2. Desativação de contas e eliminação de caixas postais eletrônicas, para garantir que nenhum acesso permaneça ativo após o encerramento do contrato.
 - 9.12.10.3. Condução de uma auditoria final de segurança, verificando logs de acessos e atividades dos últimos meses, para assegurar conformidade com as políticas de segurança.
- 9.12.11. Transferência de Ferramentas e Licenças:
- 9.12.11.1. Avaliação da necessidade de transferir ou reconfigurar licenças e ferramentas de software utilizadas durante o contrato, incluindo plataformas de ITSM, sistemas de monitoramento e ferramentas de automação.
 - 9.12.11.2. Organização e transferência de bases de dados relevantes, arquivos de log, e histórico de tickets e incidentes gerenciados pela CONTRATADA.
- 9.12.12. Relatório Final de Encerramento do Contrato, contendo:
- 9.12.12.1. Resumo das atividades realizadas no contrato.
 - 9.12.12.2. Níveis de serviço e indicadores de desempenho final.
 - 9.12.12.3. Conformidade com os requisitos contratuais e com os padrões de qualidade acordados.
 - 9.12.12.4. Evidências de treinamentos e transferência de conhecimento realizados.
- 9.12.13. Gestão de Comunicação:
- 9.12.13.1. Estabelecimento de um plano de comunicação entre a CONTRATADA, a CONTRATANTE e, quando aplicável, o novo fornecedor para alinhar cronogramas, esclarecer dúvidas e facilitar a transferência de responsabilidades.
 - 9.12.13.2. Agendamento de reuniões de status com a CONTRATANTE para acompanhar o progresso da transição, resolver problemas emergentes e ajustar atividades conforme necessário.
- 9.12.14. Auditoria e Aceitação da Transição:
- 9.12.14.1. A CONTRATANTE deverá conduzir uma auditoria ao final do período de transição para avaliar a completude e qualidade das entregas e atividades realizadas.
 - 9.12.14.2. O processo de auditoria incluirá a verificação da documentação, teste dos conhecimentos transferidos e inspeção de todas as etapas descritas no Plano de Transição.
 - 9.12.14.3. Após a auditoria, a CONTRATANTE emitirá um termo de aceitação do processo de transição, formalizando o encerramento do contrato e a conformidade com os requisitos estabelecidos.
- 9.12.15. Condições e Penalidades:
- 9.12.15.1. A CONTRATADA deve garantir o cumprimento rigoroso do cronograma de transição e das atividades descritas, sob pena de penalidades contratuais caso os serviços não sejam entregues conforme especificado.
 - 9.12.15.2. Qualquer atraso ou não conformidade será comunicado e tratado em conjunto com a CONTRATANTE, buscando soluções imediatas para a continuidade dos serviços.
- 9.12.16. Todos os dados e informações manipulados durante a transição devem ser tratados conforme as políticas de confidencialidade e segurança da CONTRATANTE.
- 9.12.17. O encerramento definitivo do contrato se dará somente após a aprovação e aceitação formal do Plano de Transição pela CONTRATANTE.

10. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Critérios de Aceitação:

- 10.1.1. A contratação de serviços no âmbito da Tecnologia da Informação (TI) exige a definição clara de critérios que assegurem a qualidade e a eficiência dos serviços prestados.
- 10.1.2. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento das necessidades desta contratação, devendo ser exercidos por um ou mais representantes da

CONTRATANTE, especialmente designados.

10.1.3. Dessa maneira, os indicadores de NMS servirão como base para que a gestão e a fiscalização do contrato realizem o acompanhamento contínuo dos serviços prestados, bem como a verificação do cumprimento das metas estabelecidas.

10.1.4. O processo de avaliação dos serviços deverá ser realizado periodicamente pela fiscalização do contrato, através da análise de relatórios mensais e com base nos indicadores de Níveis Mínimos de Serviço - NMS, e outros instrumentos de fiscalização aplicáveis para verificar o cumprimento dos requisitos exigidos neste Termo de Referência.

10.1.5. O gerenciamento dos níveis de serviço demonstrará a qualidade e a tendência dos serviços prestados, alinhando a execução dos serviços aos resultados esperados, podendo influenciar a remuneração devida à CONTRATADA, com o objetivo de garantir que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação desejado pelo órgão, que seja também garantida a melhoria contínua dos serviços prestados permitindo o constante monitoramento e controle da execução dos serviços prestados, medindo o desempenho da CONTRATADA, sua eficácia e qualidade mínima, de modo que sua remuneração esteja de acordo com o cumprimento exigido no TR e a satisfação dos usuários da Infra S.A.

10.1.6. Nesse sentido caberá a CONTRATADA fornecer quaisquer ferramentas ou insumos adicionais necessários à plena execução dos serviços e o atingimento de seus NMSs.

10.1.7. Os descontos nos pagamentos, decorrentes do não atingimento dos níveis de serviço estabelecidos, serão limitados a 30% sobre o valor mensal e valores superiores serão objeto de desconto no faturamento seguinte, exceto quando este for o último mês contratual.

10.1.8. Conforme disposto no item 1 do Anexo VIII-A da Instrução Normativa SEGES/MP nº 05, de 2017, será indicada a retenção ou glosa no pagamento proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:

10.1.8.1. Não produziu os resultados acordados;

10.1.8.2. Deixou de executar as atividades contratadas ou não as executou com a qualidade mínima exigida;

10.1.8.3. Utilizou materiais e recursos humanos de qualidade ou quantidade inferiores àqueles demandados para a execução do serviço.

"1. A fiscalização técnica dos contratos deve avaliar constantemente a execução do objeto e, se for o caso, poderá utilizar o Instrumento de Medição de Resultado (IMR), conforme modelo previsto no Anexo V-B, ou outro instrumento substituto para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a contratada:

a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas;

b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

1.1. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços."

10.1.9. O Nível Mínimo de Serviço (NMS) poderá ser revisado durante a vigência contratual para ajustes, desde que essa alteração:

a) Não acarrete acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento) permitidos pelo art. 177 do RLCE 2.0;

b) Não descaracterize o objeto contratado.

10.1.10. É importante consignar que o recebimento definitivo será condicionado à análise da qualidade e atendimento aos NMS, em conformidade com os critérios de aceitação estabelecidos, garantido a Infra S.A. o direito e dever de recusar o objeto entregue caso sua qualidade seja insatisfatória ou discrepante das especificações contidas neste Termo de Referência.

10.1.11. Nesta circunstância, podem ser imputadas à CONTRATADA as penalidades legais e contratuais pertinentes. Ademais, a empresa poderá ser requisitada a reexecutar, sem ônus adicional, todos os serviços que forem rejeitados.

10.1.12. O representante do CONTRATANTE deverá documentar quaisquer ocorrências observadas e tomar as medidas necessárias para assegurar a aderência estrita às cláusulas contratuais.

10.1.13. A inobservância, parcial ou integral, das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA resultará na aplicação de sanções administrativas, conforme previsto no Contrato, na legislação vigente e no RILC, podendo levar à rescisão do contrato.

10.1.14. Quaisquer determinações ou solicitações feitas pelo representante do CONTRATANTE, encarregado da fiscalização do contrato, deverão ser prontamente cumpridas pela CONTRATADA. Caso isso não seja possível, as justificativas deverão ser apresentadas por escrito.

10.1.15. Cabe esclarecer que a CONTRATADA terá o seu direito garantido ao controverso, que será analisado e considerando a apresentação dos argumentos e materialidade, poderá ser revista qualquer decisão da CONTRATANTE na aplicação das glosas e/ou multas contratuais.

10.1.16. **Representante da Contratada:**

10.1.16.1. A CONTRATADA deverá nomear formalmente o representante da empresa, antes do início dos serviços, especificando suas responsabilidades e autoridade na execução do contrato.

10.1.16.2. A CONTRATADA deve garantir a presença do representante designado no local da execução dos serviços durante o prazo contratual.

10.1.16.3. A CONTRATANTE possui o direito de, mediante justificativa, rejeitar a indicação ou continuidade do representante. Em caso de rejeição, a CONTRATADA deverá indicar um novo profissional para a função.

10.2. **Teste e inspeção para fins da avaliação do cumprimento das exigências de caráter técnico:**

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

10.3. **Forma de comunicação entre as partes:**

10.3.1. As comunicações entre a Infra S.A. e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, preferencialmente por meio do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

10.3.2. Deverão ser utilizados e-mails corporativos para envio de mensagens e documentos digitais.

10.3.3. São definidos como mecanismos formais de comunicação, entre a Contratante e o Contratado, os seguintes:

10.3.3.1. Ordem de Serviços;

10.3.3.2. Ata de Reunião;

10.3.3.3. Ofício;

10.3.3.4. Sistema de abertura de chamados;

10.3.3.5. E-mails e Cartas;

10.3.3.6. Termo de Recebimento Provisório;

10.3.3.7. Termo de Recebimento Definitivo;

10.3.3.8. Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

10.4. **Forma de gestão e fiscalização:**

10.4.1. A fiscalização do contrato, ao verificar que houve subdimensionamento da produtividade pactuada, sem perda da qualidade na execução do serviço, deverá comunicar à autoridade responsável para que esta promova a adequação contratual à produtividade efetivamente realizada, respeitando-se os limites de alteração dos valores contratuais previstos no § 1º do artigo 81 da Lei nº 13.303/16.

10.4.2. O representante da CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

- 10.4.3. O descumprimento total ou parcial das 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, conforme disposto nos artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303/16.
- 10.4.4. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por empregados, equipe de fiscalização ou único empregado, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.
- 10.4.5. A fiscalização técnica dos contratos avaliará constantemente a execução do objeto.
- 10.4.6. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
- 10.4.7. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 10.4.8. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
- 10.4.9. 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.
- 10.4.10. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando este ultrapassar os níveis mínimos toleráveis previstos nos indicadores, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as regras previstas neste Termo de Referência.
- 10.4.11. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
- 10.4.12. A fiscalização da execução dos serviços abrange, ainda, as seguintes rotinas:
- 10.4.12.1. Manter o registro de ocorrências/histórico dos fatos que sejam relevantes para avaliação posterior, quando do pagamento mensal, da renovação do Contrato ou do encerramento do Contrato.
- 10.4.12.2. Ao final do período de prestação dos serviços, referente à Ordem de Serviços emitida, deverá ser verificado o que consta no Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme descrito no item 12.7 - Níveis Mínimos de Serviço Exigidos deste Termo de Referência.
- 10.4.13. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade da CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais.
- 10.4.14. As disposições previstas neste item 10 não excluem a observância do Regulamento Interno de Licitações e Contratos, as Normas de Gestão e Fiscalização de Contratos aplicáveis ao objeto, bem como eventuais Pareceres Referenciais.

11. RESPONSABILIDADES DAS PARTES

11.1. Responsabilidades da Contratante:

- 11.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.
- 11.1.2. Exercer o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, por empregado ou comissão especialmente designados, anotando em registro próprio as falhas detectadas, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos empregados eventualmente envolvidos, e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis.
- 11.1.3. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção, certificando-se que as soluções por ela propostas sejam as mais adequadas.
- 11.1.4. Pagar à Contratada o valor resultante da prestação do serviço no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência.
- 11.1.5. Efetuar as retenções tributárias devidas sobre o valor da Nota Fiscal/Fatura da Contratada, no que couber.
- 11.1.6. Não praticar atos de ingerência na administração da Contratada, tais como:
- 11.1.6.1. Exercer o poder de mando sobre os empregados da Contratada, devendo reportar-se somente aos prepostos ou responsáveis por ela indicados, exceto quando o objeto da contratação prever o atendimento direto, tais como nos serviços de recepção e apoio ao usuário;
- 11.1.6.2. Direcionar a contratação de pessoas para trabalhar nas empresas Contratadas;
- 11.1.6.3. Promover ou aceitar o desvio de funções dos trabalhadores da Contratada, mediante a utilização destes em atividades distintas daquelas previstas no objeto da contratação e em relação à função específica para a qual o trabalhador foi contratado; e
- 11.1.6.4. Considerar os trabalhadores da Contratada como colaboradores eventuais do próprio órgão ou entidade responsável pela contratação, especialmente para efeito de concessão de diárias e passagens.
- 11.1.7. Fornecer por escrito as informações necessárias para o desenvolvimento dos serviços objeto do contrato.
- 11.1.8. Realizar avaliações periódicas da qualidade dos serviços, após seu recebimento.
- 11.1.9. Cientificar a autoridade competente para adoção das medidas cabíveis quando do descumprimento das obrigações pela Contratada.
- 11.1.10. Assegurar que o ambiente de trabalho, inclusive seus equipamentos e instalações, apresentem condições adequadas ao cumprimento, pela Contratada, das normas de segurança e saúde no trabalho, quando o serviço for executado em suas dependências, ou em local por ela designado.
- 11.1.11. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja objeto da relação contratual, pertençam à Administração, incluindo a documentação, os códigos-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.
- 11.1.12. Permitir o acesso dos profissionais previamente informados pela Contratada às suas dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação para a execução dos serviços.
- 11.1.13. Permitir o acesso dos profissionais da Contratada que executarem os serviços de forma remota aos ambientes tecnológicos da Infra S.A.
- 11.1.14. Fornecer crachá de acesso às suas dependências, de uso obrigatório pelos profissionais da contratada.
- 11.1.15. Comunicar a Contratada sobre alterações na plataforma de tecnologia da informação, nos processos de trabalho e nas tarefas correspondentes.

11.2. Responsabilidades da Contratada:

- 11.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, na qualidade e quantidade mínimas especificadas neste Termo de Referência e em sua proposta.
- 11.2.2. Reparar, corrigir, remover, reconstruir, ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato no momento da notificação, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados, e responderá por danos causados diretamente a terceiros ou à Contratante, independentemente da comprovação de sua culpa ou dolo na execução do contrato.
- 11.2.3. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Contratante, devendo ressarcir imediatamente a Contratante em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos.
- 11.2.4. Utilizar empregados habilitados e com conhecimentos básicos dos serviços a serem executados, em conformidade com as normas e determinações em vigor.

- 11.2.5. Vedar a utilização, na execução dos serviços, de empregado que seja familiar de agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança no órgão Contratante, nos termos do artigo 7º do Decreto nº 7.203/2010.
- 11.2.6. Responsabilizar-se pelo cumprimento das obrigações previstas em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou equivalentes das categorias abrangidas pelo contrato, por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias, fiscais e comerciais e as demais previstas em legislação específica, cuja inadimplência não transfere a responsabilidade à Contratante.
- 11.2.7. Comunicar ao Fiscal do contrato, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.
- 11.2.8. Prestar todo esclarecimento ou informação solicitada pela Contratante ou por seus prepostos, garantindo-lhes o acesso, a qualquer tempo, ao local dos trabalhos, bem como aos documentos relativos à execução do empreendimento.
- 11.2.9. Paralisar, por determinação da Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.
- 11.2.10. Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas, e tudo o que for necessário à execução dos serviços, durante a vigência do contrato.
- 11.2.11. Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.
- 11.2.12. Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.
- 11.2.13. Submeter previamente, por escrito, à Contratante, para análise e aprovação, quaisquer mudanças nos métodos executivos que fujam às especificações do memorial descritivo.
- 11.2.14. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos; nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre.
- 11.2.15. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, que será verificada por meio Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF e da Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica mantida pelo Tribunal de Contas da União.
- 11.2.16. Quando não for possível a verificação da regularidade no Sistema de Cadastro de Fornecedores – SICAF a Contratada deverá entregar ao fiscal do contrato, até o dia trinta do mês seguinte ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:
- a) Certidão conjunta relativa aos tributos federais e à Dívida Ativa da União;
 - b) Certidão de Regularidade do FGTS – CRF; e
 - c) Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.
- 11.2.17. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, bem como as regras de acessibilidade previstas na legislação, quando a contratada houver se beneficiado da preferência estabelecida pela Lei nº 13.146/2015.
- 11.2.18. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.
- 11.2.19. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no art. 81 da Lei nº 13.303/16.
- 11.2.20. Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança da Contratante.
- 11.2.21. Adotar conduta compatível com o Rendimento Ético e de Integridade da Infra S.A. e orientar os funcionários, prepostos e subcontratados que desempenhem os serviços contratados, a sua observância.
- 11.2.22. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os materiais, equipamentos e utensílios em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação.
- 11.2.23. Assegurar à CONTRATANTE:
- a) O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo à Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
 - b) Os direitos autorais da solução, do projeto, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, inclusive aqueles produzidos por terceiros subcontratados, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 11.2.24. Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos da contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 11.2.25. Adotar práticas de sustentabilidade e de natureza ambiental na aquisição de bens, e execução dos serviços, em especial os já relacionados no item 4.7 - Critérios de Sustentabilidade, deste Termo de Referência, buscando assim, estar conforme aos requisitos especificados, bem como em consonância com o Guia de Contratações Sustentáveis da Infra S.A.
- 11.2.26. É vedada a cessão ou transferência total ou parcial do objeto.
- 11.2.27. A sub-rogação do contrato será permitida nos casos de fusão, cisão ou incorporação da empresa contratada, desde que sua sucessora mantenha todas as condições de habilitação exigidas na licitação.
- 11.2.28. Quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC.
- 11.2.29. Quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato.
- 11.2.30. Adequar e manter o nível de prestação dos serviços em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica ou processos de trabalho, tão logo seja comunicada pela Infra S.A..
- 11.2.31. Comunicar oficial e imediatamente à Infra S.A. os dados dos funcionários desligados/dispensados, solicitando o descredenciamento aos ambientes, sistemas, soluções e bloqueio/remoção dos usuários utilizados para acesso aos mesmos.
- 11.2.32. Recolher os crachás de acesso às dependências, cartões magnéticos, tokens e quaisquer outros meios de acesso físico e lógico, devolvendo-os imediatamente à Infra S.A. quando um profissional não mais fizer parte da prestação do serviço.
- 11.2.33. Reportar incidentes de segurança relevantes em seu ambiente computacional, decorrentes de ameaças e ataques cibernéticos que possam acarretar risco ou dano à Infra S.A..
- 11.2.34. Observar os perfis profissionais mínimos exigidos em cada Ordem de Serviço, além da base salarial dos profissionais previstos na planilha de custos e formação de preços constante da proposta vencedora da licitação.

12. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO

- 12.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultado - IMR, conforme previsto no Anexo XIV - Níveis Mínimos de Serviços - NMS e no Anexo XII – Metodologia e NMSs para Melhoria Contínua, constantes deste Termo de Referência, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 12.2. A utilização do NMS não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
- 12.3. A aferição da execução contratual para fins de pagamento considerará os seguintes critérios:
- a) Pagamento mensal;
- b) Termo de Recebimento Definitivo.
- 12.4. Será indicada a retenção ou glosa no pagamento, proporcional à irregularidade verificada, sem prejuízo das sanções cabíveis, caso se constate que a CONTRATADA:
- a) não produziu os resultados acordados;
- b) deixou de executar as atividades contratadas, ou não as executou com a qualidade mínima exigida;
- c) deixou de utilizar os materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizou-os com qualidade ou quantidade inferior à demandada.
- 12.5. **Critérios de Aceitação:**
- 12.5.1. A CONTRATADA deverá apresentar relatório de gestão contemplando os resultados obtidos para validação da equipe de fiscalização.
- 12.5.2. O relatório gerencial deve conter os resultados extraídos da ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC da Infra S.A. ou inseridos manualmente, se necessário, e contemplar:
- a) Dados do Contrato;
- b) Período da apuração;
- c) Detalhamento dos resultados apurados para os indicadores;
- d) Valor de abatimentos e valores a serem faturados;
- e) Resultados do andamento da execução do plano de capacitação;
- f) Mudanças realizadas na equipe alocada no contrato;
- g) Outras informações consideradas relevantes pelas partes.
- 12.5.3. A partir desse relatório, o CONTRATANTE dará o termo de ateste e autorizará a emissão da nota fiscal para faturamento, levando-se em conta eventuais abatimentos referentes a descumprimentos dos níveis mínimos de serviço determinados no Anexo XIV - Níveis Mínimos de Serviços - NMS.

12.6. **Procedimentos de Teste e Inspeção:**

- 12.6.1. O CONTRATANTE reserva-se o direito de promover avaliações, inspeções e diligências visando esclarecer quaisquer situações relacionadas à prestação dos serviços contratados, sendo obrigação da CONTRATADA sanar as inconformidades identificadas.
- 12.6.2. O representante do CONTRATANTE deverá promover o registro das ocorrências verificadas, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais.

12.7. **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos:**

- 12.7.1. Os níveis mínimos de serviço são indicadores mensuráveis estabelecidos pelo CONTRATANTE para aferir objetivamente os resultados pretendidos com a contratação. São considerados para a presente contratação os NMS descritos no Anexo XIV - Níveis Mínimos de Serviços - NMS e no Anexo XII – Metodologia e NMS para Melhoria Contínua, constantes deste Termo de Referência.

13. **PAGAMENTO**

- 13.1. A emissão da Nota Fiscal/Fatura será precedida do recebimento definitivo do serviço contratado, conforme este Termo de Referência.
- 13.2. Quando houver glosa parcial dos serviços, a contratante deverá comunicar a empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado.
- 13.3. **O pagamento será mensal e deverá ser efetuado pela Contratante no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.**
- 13.4. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada como de Regularidade Fiscal no Regulamento Interno de Licitações e Contratos.
- 13.5. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do fornecedor contratado, deverão ser tomadas as seguintes providências, pela Contratante:
- a) Providenciar a notificação de advertência, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, o fornecedor regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa;
- b) O prazo poderá ser prorrogado uma única vez por igual período, a critério da Contratante, mediante solicitação circunstanciada da Contratada;
- c) Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a Contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do fornecedor, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado pela Contratante, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos;
- d) Persistindo a irregularidade, a Contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão dos instrumentos contratuais em execução, nos autos dos processos administrativos correspondentes, assegurada à Contratada o contraditório e a ampla defesa;
- e) Havendo a efetiva prestação de serviços ou o fornecimento dos bens, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão contratual, caso o fornecedor não regularize sua situação junto ao Sicaf; e
- f) Somente por motivo de economicidade, segurança nacional ou outro interesse público de alta relevância, devidamente justificado pela autoridade máxima da entidade Contratante, não será rescindido o contrato em execução com empresa ou profissional que estiver irregular no Sicaf.
- 13.6. O setor responsável pelo pagamento deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:
- a) Prazo de validade;
- b) Data da emissão;
- c) Dados do contrato e do órgão contratante;
- d) Período de prestação dos serviços;
- e) Valor a pagar; e
- f) Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.
- 13.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada

providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

13.8. **O pagamento será realizado através de ordem bancária, para crédito em banco, agência e conta corrente indicados pelo contratado.**

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

13.10. Previamente à emissão de nota de empenho e a cada pagamento, a Contratante consultará o SICAF para identificar possível suspensão temporária de participação em licitação, no âmbito da Infra S.A., proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas. Caso ocorra algum impedimento para pagamento, a Contratada deverá ser comunicada para regularização.

13.11. Os pagamentos a serem efetuados em favor da Contratada estarão sujeitos à retenção, na fonte, dos seguintes tributos, **quando couber**:

13.11.1. Imposto de Renda das Pessoas Jurídicas (IRPJ), Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (Cofins), e Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/Pasep), na forma da Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012, conforme determina o art. 64 da Lei nº 9.430, de 27 de dezembro de 1996;

13.11.2. Contribuição previdenciária, correspondente a 11% (onze por cento), na forma da Instrução Normativa RFB nº 971, de 13 de novembro de 2009, conforme determina a Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991; e

13.11.3. Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza (ISSQN), na forma da Lei Complementar nº 116, de 31 de julho de 2003, combinada com a legislação municipal e/ou distrital sobre o tema.

13.12. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tal, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = I x N x VP, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela a ser paga.

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

I = (TX)

TX = Percentual da taxa anual = 6%

I = (6/100)/365

I = 0,00016438

14. REAJUSTAMENTO

14.1. Os preços serão reajustados, após o interregno de um ano contados da proposta mediante a aplicação, pela CONTRATANTE, do Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI), mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, com base na seguinte fórmula (art. 5º do Decreto n.º 1.054, de 1994):

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

onde:

R = Valor do reajuste procurado;

V = Valor contratual a ser reajustado;

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

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

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

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

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

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

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

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

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

15. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

15.1. Será exigida prestação de garantia de execução de 5% do valor do Contrato, a ser apresentada no prazo de 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, sendo franqueado à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades de garantia:

15.1.1. Caução em dinheiro;

15.1.2. Seguro-garantia; ou

15.1.3. Fiança bancária.

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

15.3. A garantia deverá ser única e no valor integral exigido no instrumento convocatório e contratual.

15.4. No caso de consórcio, a garantia poderá ser apresentada em nome do próprio Consórcio como tomador, ou por qualquer uma das consorciadas, desde que represente, em única garantia, o valor integral do valor de cobertura exigido no instrumento convocatório ou termo contratual, devendo a garantia prever a cobertura de prejuízos causados pelo Consórcio.

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

15.6. Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data em que for notificada.

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

15.7.1. Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

15.7.2. Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;

15.7.3. Multas contratuais aplicadas pela CONTRATANTE à CONTRATADA; e

15.7.4. Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela CONTRATADA.

15.8. A garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados no parágrafo anterior, observada a legislação que rege a matéria.

- 15.9. A garantia deve atender aos seguintes requisitos:
- 15.9.1. Indicação expressa do contrato administrativo a ser garantido;
 - 15.9.2. Correspondência a porcentagem mínima a ser segurada, conforme estipulado no contrato;
 - 15.9.3. Indicação clara do objeto do seguro de acordo com o Edital e/ou Termo de Contrato ou Termo Aditivo a que se vincula;
 - 15.9.4. Cobertura da garantia durante toda a vigência contratual e mais 90 (noventa) dias;
 - 15.9.5. Previsão de cobertura nos termos do item 15.7 deste Termo de Referência.
- 15.10. No caso da garantia ser apresentada na forma seguro-garantia, deverá ser observado:
- 15.10.1. A instituição seguradora deverá estar autorizada a funcionar no Brasil;
 - 15.10.2. A apólice deverá ser registrada perante a Superintendência de Seguros Privados (SUSEP);
 - 15.10.3. Na apólice deverão constar:
 - 15.10.3.1. o objeto a ser contratado e respectivo número do contrato, Edital ou documento equivalente;
 - 15.10.3.2. nome e número do CNPJ da segurada (CONTRATANTE);
 - 15.10.3.3. nome e número do CNPJ do emitente (Seguradora);
 - 15.10.3.4. nome e número do CNPJ da CONTRATADA (Tomadora da apólice).
- 15.11. É vedada a utilização de mais de um Seguro Garantia para cobrir a mesma obrigação do objeto principal, salvo no caso de apólices complementares.
- 15.12. No caso da garantia ser apresentada na forma fiança bancária, deverão ser observados:
- 15.12.1. Previsão expressa de renúncia do fiador aos benefícios do art. 827 da Lei 10.406/02 –Código Civil;
 - 15.12.2. A fiança bancária foi emitida por instituição financeira idônea e devidamente autorizada a funcionar no Brasil, devendo apresentar os seguintes documentos:
 - 15.12.2.1. Cópia autenticada do estatuto social do banco;
 - 15.12.2.2. Cópia autenticada da assembleia que elegeu a última diretoria do banco;
 - 15.12.2.3. Cópia autenticada do instrumento de procuração, em se tratando de procurador do banco;
 - 15.12.2.4. Reconhecimento de firmas em cartório ou se foram expedidas com assinatura digital com possibilidade idônea de confirmação;
 - 15.12.2.5. Declaração da CONTRATADA de que não possui vínculo com a instituição bancária, em conformidade com o disposto no art. 34 da Lei nº 4.595, de 31 de dezembro e 1964, nos termos do art. 2º da Resolução nº 2.325, de 30 de outubro de 1996, do Banco Central; e
 - 15.12.2.6. Definição de prazos, em especial para a comunicação do fiador sobre eventuais sinistros.
- 15.13. No caso de opção por caução em dinheiro, a CONTRATADA deverá obrigatoriamente efetuar o depósito na Caixa Econômica Federal, em conta caução vinculada à CONTRATANTE.
- 15.14. A CONTRATADA deverá apresentar comprovante de pagamento do prêmio da garantia, em até 5 (cinco) dias após a data de seu vencimento.
- 15.15. A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento). O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a CONTRATANTE a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas.
- 15.16. A garantia somente será liberada ante a comprovação, por meio de relatório circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu com o objeto pactuado, do termo de recebimento definitivo e, nos casos em que envolvam dedicação de mão-de-obra, após comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da contratação.
- 15.17. Será considerada extinta a garantia:
- I - Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração da CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do Contrato; e
 - II - No prazo de 90 (noventa) dias após o término da vigência, caso a CONTRATADA não comunique a ocorrência de sinistros.

16. ALTERAÇÕES

- 16.1. É possível a alteração contratual, por acordo entre as partes, nos seguintes casos:
- 16.1.1. Quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos;
 - 16.1.2. Quando necessária a modificação do valor contratual em decorrência de acréscimo ou diminuição quantitativa de seu objeto, nos limites estabelecidos nos itens 16.2 e 16.3 deste instrumento;
 - 16.1.3. Quando conveniente a substituição da garantia de execução;
 - 16.1.4. Quando necessária a modificação do regime de execução da obra ou serviço, bem como do modo de fornecimento, em face de verificação técnica da inaplicabilidade dos termos contratuais originários;
 - 16.1.5. Quando necessária a modificação da forma de pagamento, por imposição de circunstâncias supervenientes, mantido o valor inicial atualizado, vedada a antecipação do pagamento, com relação ao cronograma financeiro fixado, sem a correspondente contraprestação de fornecimento de bens ou execução de obra ou serviço;
 - 16.1.6. Para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração da obra, serviço ou fornecimento, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro inicial do contrato, na hipótese de sobrevirem fatos imprevisíveis, ou previsíveis porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual.
- 16.2. A CONTRATADA poderá aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem nas obras, serviços ou compras, até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato, e, no caso particular de reforma de edifício ou de equipamento, até o limite de 50% (cinquenta por cento) para os seus acréscimos.
- 16.3. Nenhum acréscimo ou supressão poderá exceder os limites estabelecidos no item 16.2, salvo as supressões resultantes de acordo celebrado entre os contratantes.
- 16.4. No caso de supressão de obras, bens ou serviços, se a CONTRATADA já houver adquirido os materiais e posto no local dos trabalhos, esses materiais deverão ser pagos pela CONTRATANTE pelos custos de aquisição regularmente comprovados e monetariamente corrigidos, podendo caber indenização por outros danos eventualmente decorrentes da supressão, desde que regularmente comprovados.
- 16.5. A criação, a alteração ou a extinção de quaisquer tributos ou encargos legais, bem como a superveniência de disposições legais, quando ocorridas após a data da apresentação da proposta, com comprovada repercussão nos preços contratados, implicarão a revisão destes para mais ou para menos, conforme o caso.
- 16.6. Em havendo alteração do Contrato que aumente os encargos da CONTRATADA, a CONTRATANTE deverá restabelecer, por aditamento, o equilíbrio econômico-financeiro inicial.
- 16.7. É vedada a celebração de aditivos decorrentes de eventos supervenientes alocados, na matriz de riscos, como de responsabilidade da CONTRATADA.

17. SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

17.1. Nos casos de inexecução parcial ou total das condições pactuadas, garantida a defesa prévia e o contraditório, a CONTRATANTE pode aplicar à CONTRATADA, com fundamento nos artigos 82 a 84 da Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016, as seguintes sanções:

17.2. Advertência por escrito, quando do não cumprimento de quaisquer das obrigações contratuais consideradas faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretam prejuízos significativos à execução do objeto e não prejudiquem o andamento das atividades normais da CONTRATANTE.

17.3. **Multa moratória e compensatória:**

17.3.1. Moratória de 0,1% por dia de atraso injustificado na entrega do serviço, incluindo os relatórios e os documentos pertinentes, calculado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 20 (vinte) dias de atraso. A parcela inadimplida corresponderá ao valor mensal estabelecido para cada etapa/serviço do cronograma físico-financeiro apresentado pela **CONTRATADA**;

17.3.2. Moratória de 2% (dois por cento), calculada sobre o valor da parcela inadimplida, pela inadimplência além do prazo acima;

17.3.3. Moratória de percentual de 0,2% (zero vírgula dois por cento), calculada sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso, pela inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia, até o limite máximo de 2% (dois por cento), o qual poderá ensejar a rescisão do contrato;

17.3.4. Compensatória de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de descumprimento de obrigações contratuais ou reincidência de condutas que impliquem em aplicação de outras sanções;

17.3.5. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total da proposta em caso de recusa injustificada do adjudicatário assinar o contrato;

17.3.6. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato no caso de recusa injustificada do adjudicatário retirar o instrumento equivalente dentro do prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**, recusa parcial ou total na entrega do objeto do contrato, ou rescisão do contrato, calculado sobre a parte inadimplida;

17.3.7. Compensatória de 15% (quinze por cento) sobre o valor total do Termo Aditivo em caso de recusa injustificada da **CONTRATADA** assinar o Termo Aditivo com o qual tenha manifestado sua aquiescência anteriormente, dentro do prazo estabelecido pela **CONTRATANTE**. Caso o Termo Aditivo não altere o valor do Contrato, a multa será calculada sobre o valor do saldo remanescente a executar do contrato.

17.4. **Suspensão temporária** de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE, por prazo não superior a 2 (dois) anos, aplicadas às empresas ou aos profissionais quando:

17.4.1. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraude fiscal no recolhimento de quaisquer tributos;

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

17.4.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a CONTRATANTE em virtude de atos ilícitos praticados;

17.4.4. Convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o Contrato;

17.4.5. Deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame;

17.4.6. Ensejar o retardamento da execução do objeto do certame;

17.4.7. Não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato;

17.4.8. Cometer fraude fiscal;

17.4.9. Demais práticas ilícitas previstas na forma do Instrumento Convocatório ou neste Contrato.

17.5. As multas não impedem que a CONTRATANTE rescinda o Contrato e aplique as outras sanções previstas neste Contrato, no RILC e no Instrumento Convocatório.

17.6. A multa, aplicada após regular processo administrativo, será descontada dos pagamentos e/ou da garantia da respectiva CONTRATADA.

17.7. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pela CONTRATANTE ou, ainda, quando for o caso, cobrada judicialmente

17.8. O prazo da sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE terá início a partir da sua publicação no Diário Oficial da União – DOU, estendendo-se os seus efeitos a todas as unidades da CONTRATANTE.

17.9. A sanção de suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a CONTRATANTE importa, durante sua vigência, na suspensão de registro cadastral, se existente, ou no impedimento de inscrição cadastral no âmbito da CONTRATANTE;

17.10. As práticas passíveis de penalização exemplificadas nesta Cláusula, além de acarretarem responsabilização administrativa e judicial da pessoa jurídica nos termos da Norma de Processo Administrativo Sancionatório de Rescisão Contratual Unilateral e Constituição de Débito da CONTRATANTE, ou outra que venha a substituí-la, e no RILC, implicarão na responsabilidade individual dos dirigentes das empresas CONTRATADAS e dos administradores/gestores, enquanto autores, coautores ou partícipes do ato ilícito, nos termos da Lei nº.12.846, de 1º de agosto de 2013.

17.11. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, Cadastro Nacional de Empresas Punidas – CNEP, Sistema de Gestão de Procedimentos de Responsabilização de Entes Privados – CGU-PJ, conforme o caso.

18. **RESCISÃO CONTRATUAL**

18.1. A rescisão do contrato poderá ser:

18.1.1. Por resolução, assegurada a ampla defesa e contraditórios;

18.1.2. Por acordo entre as partes, reduzida a termo no processo, desde que haja conveniência para as partes;

18.1.3. Por determinação judicial.

18.2. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão e a aplicação de penalidades, sem prejuízo de demais consequências contratuais e as previstas em lei ou no Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CONTRATANTE.

18.3. Constituem motivos para resolução do Contrato:

18.3.1. O não cumprimento e/ou cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações, projetos e prazos;

18.3.2. A lentidão do seu cumprimento, levando a Administração a comprovar a impossibilidade da conclusão da obra, do serviço ou do fornecimento, nos prazos estipulados;

18.3.3. O atraso injustificado no início do serviço;

18.3.4. A paralisação do serviço, sem justa causa e prévia comunicação à administração;

18.3.5. A subcontratação total ou parcial do seu objeto em desacordo com o instrumento convocatório, respeitado ainda o disposto no artigo 78 da Lei nº 13.303/16;

18.3.6. A cessão ou transferência, total ou parcial do objeto;

18.3.7. A fusão, cisão ou incorporação, não admitidas no instrumento convocatório e no Contrato;

18.3.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a sua execução, assim como as de seus superiores;

18.3.9. O cometimento reiterado de faltas na sua execução;

18.3.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil;

18.3.11. A dissolução da sociedade ou o falecimento da CONTRATADA;

18.3.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa, que prejudique a execução do Contrato;

- 18.3.13. Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela máxima autoridade da esfera administrativa a que está subordinado o CONTRATANTE e exaradas no processo administrativo a que se refere o Contrato;
- 18.3.14. A materialização de evento crítico previsto na matriz de riscos, quando houver, que impossibilite a continuidade do contrato;
- 18.3.15. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 18.3.16. O descumprimento do disposto no inciso XXXIII do artigo 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que proíbe o trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 (dezoito) anos e qualquer trabalho a menores de 16 (dezesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 (quatorze) anos, sem prejuízo das sanções penais cabíveis;
- 18.3.17. A não integralização da garantia de execução contratual, quando prevista, no prazo estipulado;
- 18.3.18. O perecimento do objeto contratual, tornando impossível o prosseguimento da execução da avença;
- 18.3.19. A prática de atos lesivos à Administração Pública previstos na Lei nº 12.846/13;
- 18.3.20. A inobservância da vedação ao nepotismo; e
- 18.3.21. A prática de atos que prejudiquem ou comprometam a imagem ou reputação da CONTRATANTE direta ou indiretamente.
- 18.4. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.
- 18.5. A resolução por culpa da CONTRATADA acarretará as seguintes consequências, sem prejuízo das sanções previstas neste Contrato:
- 18.5.1. A retenção dos créditos decorrentes do Contrato até o limite dos prejuízos causados à CONTRATANTE; e/ou
- 18.5.2. Execução da garantia contratual, quando houver, para ressarcimento da Administração, e dos valores das multas e indenizações a ela devidos.
- 18.6. Quando a rescisão ocorrer sem que haja culpa da CONTRATADA, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido, desde que regularmente comprovados, e terá ainda direito a:
- 18.6.1. Devolução da garantia;
- 18.6.2. Pagamentos devidos pela execução do contrato até a data da rescisão; e
- 18.6.3. Pagamento do custo da desmobilização.
- 18.7. O Termo de Rescisão, sempre que possível, será precedido de:
- 18.7.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;
- 18.7.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos; e
- 18.7.3. Indenizações e multas.

19. MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS E MATRIZ DE RISCOS

- 19.1. A análise dos riscos que pode comprometer o sucesso da licitação e a boa execução contratual, encontra-se no Anexo X.
- 19.2. A futura Contratada é responsável pelos riscos relacionados ao objeto, assim como a Contratante, conforme estabelecido na Matriz de Risco (Anexo IX).

20. PUBLICIDADE DE DADOS

- 20.1. Os dados pessoais fornecidos pela CONTRATADA e os obtidos por meio de consulta à acervo público disponibilizado na Internet (como por exemplo SICAF, Receita Federal, Junta Comercial, Tribunais e sítios públicos), constantes dos documentos associados ao processo licitatório, contratos e instrumentos deles decorrentes, passam a ser manifestamente públicos, nos termos do art. 7º, §§ 3º e 4º da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).
- 20.2. As atividades de tratamento desses dados pessoais pela Infra S.A. objetivarão unicamente o cumprimento da legislação e observarão a boa-fé e demais princípios previstos na LGPD.
- 20.3. Para atendimento à Lei nº 13.709/2018 - LGPD, os empregados alocados para a prestação dos serviços objeto do instrumento contratual a ser firmado devem declarar expressamente, quando for o caso, que conhecem e assumem responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável.
- 20.4. Em tais casos, a CONTRATADA deverá exigir de seu empregado, sob penas da lei, declaração de que:
- 20.4.1. Conhece e assume inteira responsabilidade pelo cumprimento das obrigações estabelecidas na legislação aplicável ao tratamento de dados pessoais, notadamente a Lei nº 13.709/2018 - LGPD.
- 20.4.2. Compromete-se a informar à Infra S.A., no âmbito da execução da contratação em questão, qualquer situação de tratamento de dados pessoais incompatível com o prescrito pelos normativos acima indicados.
- 20.4.3. Compromete-se a manter reserva dos dados pessoais dos quais venha a ter conhecimento em razão da execução do instrumento contratual decorrente da licitação.
- 20.5. A Infra S.A. está autorizada a tomar decisões relacionadas ao tratamento e a realizar o tratamento dos seguintes dados pessoais dos profissionais alocados para a execução do contrato:
- a) Nome completo;
- b) Data de nascimento;
- c) Número de carteira de identidade (RG);
- d) Número do cadastro de pessoas físicas (CPF);
- e) Estado civil;
- f) Nível de instrução ou escolaridade;
- g) Endereço completo;
- h) Número de telefone e endereço de e-mail;
- i) Controle de frequência da jornada laboral, inclusive informações relativas a licenças e afastamentos;
- j) Nome, data de nascimento, certidão de nascimento ou documento de identificação de filhos e demais dependentes;
- k) Recibos e comprovantes de pagamento de verbas e encargos trabalhistas e previdenciários.

21. DISPOSIÇÕES GERAIS

- 21.1. Este Termo de Referência se adere integralmente à Minuta de Contrato Padrão.

22. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

- 22.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela Portaria 265 (8772294).
- 22.2. Conforme o §6º do art. 12 da IN SGD/ME nº 94, de 2022, o Termo de Referência será assinado pela Equipe de Planejamento da Contratação e pela autoridade máxima da Área de TIC e aprovado pela autoridade competente.

Integrante Requisitante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinatura eletrônica) Robério Ximenes de Saboia Gerente de Infraestrutura de Tecnologia da Informação GEINF/SUPTI/DIMEI	(assinatura eletrônica) Marco Antonio Góes de Oliveira Assessor Técnico II GEINF/SUPTI/DIMEI	(assinatura eletrônica) Livia Cristina Oliveira de Souza Assessor Técnico III GEINF/SUPTI/DIMEI

Autoridade Máxima da Área de TIC
(assinatura eletrônica) Renato Ricardo Alves Superintendente de Tecnologia da Informação SUPTI/DIMEI

Aprovo,

Autoridade Competente
(assinatura eletrônica) MARCELO VINAUD PRADO Diretor de Mercado e Inovação DIMEI

RELAÇÃO DE ANEXOS AO TERMO DE REFERÊNCIA:

- I - Estudo Técnico Preliminar.
- II - Modelo de Proposta de Preços.
- III - Modelo de Termo de Vistoria.
- IV - Modelo de Ordem de Serviço/Fornecimento.
- V - Modelo de Termo de Recebimento Provisório.
- VI - Modelo de Termo de Recebimento Definitivo.
- VII - Termo de Confidencialidade e Sigilo.
- VIII - Planilha de Formação de Preços.
- IX - Matriz de Risco Contratual.
- X - Mapa de Gerenciamento de Riscos.
- XI - Descrição dos Serviços, Formação de Equipe, Experiência Profissional.
- XII - Metodologia e NMSs para Melhoria Contínua.
- XIII - Diagnóstico da Maturidade de Processos ITIL.
- XIV - Níveis Mínimos de Serviços - NMS.
- XV - Plataforma ITSM.
- XVI - Ambiente Computacional.
- XVII - Valores de Referência para Inexequibilidade.
- XVIII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.
- XIX - Termo de Ciência.

ANEXO I - ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

O Estudo Técnico Preliminar referente à presente contratação é o SEI nº 9152486.

ANEXO II - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS

Em papel timbrado da empresa.

À Infra S.A.

Referência: Pregão Eletrônico nº ____/____.

PROCESSO Nº 50050.005602/2024-11.

OBJETO: Prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a Central de Serviços, os Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e os Serviços de Melhoria Contínua, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

Senhor(a) Pregoeiro(a),

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

a) Modelo de Proposta de Preços (Itens 1 e 2):

Grupo	Item	Id	Cód. Perfil	Descrição do Perfil	Salário de Referência (A)	Quantidade (B)	Fator K (C)	Custo Unitário Mensal do Perfil (D = A x C)	
1	1 - Serviços de Central de Serviços	1	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno		3			
		2	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior		5			
		3	GERSUP	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação		1			
	TOTAL DO ITEM 1								RS
	2 - Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC	4	ABD-03	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL		1			
		5	ABD-02	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL		2			
		6	ASUPCOMP-03	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento		1			
		7	ARED-03	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior		1			
		8	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps		1			
		9	CLOUD-02	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização		1			
		10	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux		2			
		11	ASO-03	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows		1			
		12	TECRED-02	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno		2			
		13	ASISA-03	Analista de sistemas de automação Sênior		1			
		14	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno		5			
		15	ASEG-01	Administrador em segurança da informação Júnior		1			
		16	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade		1			
		17	ASEG-03	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças		1			
		18	GERSEG	Gerente de segurança da informação		1			
19		GERINF	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação		1				
TOTAL DO ITEM 2								RS	

b) Modelo de Proposta de Preços (Item 3):

Grupo	Item	Unidade de Medida	Quantidade (A)	Valor Unitário (B)	Valor Total (C = A x B)
1	3 - Serviços de Melhoria Contínua	Horas	7.200	R\$	R\$

c) Modelo de Proposta de Preços (Resumo):

Item	Descrição dos Serviços	Unidade de Medida	Quantidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	Serviços de Central de Serviços	Mês	36		
2	Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC	Mês	36		
3	Serviços de Melhoria Contínua	Horas	7.200		
TOTAL				R\$	R\$

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES:

O preço total da proposta é correspondente à prestação dos serviços pelo período de 36 meses.

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

DECLARAÇÕES:

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

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

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

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

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

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

DADOS DA EMPRESA	
Razão Social:	CNPJ:
Endereço:	
E-mail	Telefone:
Banco:	Agência: C/C:

DADOS DO REPRESENTANTE LEGAL DA EMPRESA	
Nome:	
Cargo:	CPF:
Telefone:	E-mail:

Nome e assinatura do Represente Legal

ANEXO III - MODELO DE TERMO DE VISTORIA

Edital nº xxxx/xxxx

Objeto: Prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a Central de Serviços, os Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e os Serviços de Melhoria Contínua, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.

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

Empresa:	
CNPJ:	
Nome do Representante:	
RG do Representante:	
Data da Vistoria:	

Data:

Identificação do Declarante:

Assinatura:

Ciente:

Representante da Empresa:

ANEXO IV - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO

ORDEM DE SERVIÇO/FORNECIMENTO	Nº	
	Nº TAC:	
	CONTRATO:	DATA ASSINATURA:
	EDITAL:	
CONTRATADA:	CNPJ Nº	
OBJETO: Prestação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abrangendo a Central de Serviços, os Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC e os Serviços de Melhoria Contínua, pelo período de 36 (trinta e seis) meses, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento e seus anexos.		
PROCESSO	GESTOR	PORTARIA
VALOR	CRONOGRAMA DE PAGAMENTO	
R\$ [extenso]	Em até 30 (trinta) dias a partir da apresentação da fatura ou nota fiscal atestada.	
Condições especiais: Os materiais E/OU serviços deverão ser entregues no prazo máximo estabelecido no Termo de Referência, contando a partir da assinatura desta Ordem de Serviço/Fornecimento.		
Informações Orçamentárias: Funcional Programática: Natureza da Despesa: Fonte de Recursos: Nota de Empenho:		
RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO	RESPONSÁVEL PELA CONTRATADA	
[Nome do Gestor]	[Nome do preposto]	
Local/Data	Local/Data	

ANEXO V - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO

1 - IDENTIFICAÇÃO:

Objeto:	
Contratada:	
Contrato nº	
OS Nº:	
Quantidade Recebida:	
Data da Coleta:	
Data da Entrega:	

Valor:	
--------	--

2 - CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO:

A obrigação foi cumprida:
<input type="checkbox"/> No prazo
<input type="checkbox"/> Fora do prazo (data dd/mm/aaaa)
<input type="checkbox"/> Integralmente
<input type="checkbox"/> Parcialmente, tendo em vista o seguinte: (descrever)

3 - DOCUMENTAÇÃO

DOCUMENTO	SEI Nº
Descrever o documento.	

4 - OCORRÊNCIAS

Descrever ocorrências.

5 - TERMOS

Por este instrumento, em caráter definitivo, atesto o recebimento dos serviços acima identificados que foram devidamente executados/entregues e atendem às exigências especificadas no Termo de Referência (SEI nº xxxxx) e no Contrato nº xxx/xxxx (SEI nº xxxxxx).

O presente documento segue assinado pelo Gestor do Contrato e Fiscal Técnico, conforme Portaria nº xxxxx (SEI nº xxxx).

Identificar o Gestor do Contrato e o Fiscal Técnico.

ANEXO VI - MODELO DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO

1 - IDENTIFICAÇÃO

Contrato nº:	
Nº da OS / OFB:	
Objeto:	
Contratante:	Infra S.A.
Contratada:	

2 - TERMOS

Por este instrumento, em caráter definitivo, atestamos que os serviços e/ou bens acima identificados foram devidamente executados/entregues e atendem às exigências especificadas no Termo de Referência (SEI nº xxxx), com eficácia liberatória de todas as obrigações estabelecidas em contratado referentes ao objeto acima mencionado, exceto as garantias legais.

O presente documento segue assinado pelo Gestor do Contrato e o Fiscal Técnico, conforme Portaria nº xxxxx (SEI nº xxxx).

Identificar o Gestor do Contrato e o Fiscal Técnico.

ANEXO VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

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

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

O senhor(a) [NOME DA PESSOA], pessoa física com residência em [ENDEREÇO DA PESSOA], inscrita no CPF nº [Nº DO CPF], [E-MAIL], empregada pela empresa [NOME DA EMPRESA], [ENDEREÇO DA EMPRESA], [SITE/E-MAIL DA EMPRESA], doravante denominado simplesmente signatário, por tomar conhecimento de informações sobre _____ da INFRA S.A., aceita as regras, condições e obrigações constantes do presente Termo.

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

E, por aceitar todas as condições e as obrigações constantes do presente Termo, o signatário assina o presente termo através de seus representantes legais.

Assinatura
Nome e CPF do Colaborador

ANEXO VIII - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

1. ORIENTAÇÕES GERAIS SOBRE A PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

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

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

1.3. Modelo de Planilha de Custos e Formação de preços para contratação de Serviços Central de Serviços e Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC (Itens 1 e 2).

1.4. A Planilha de Custos e Formação de Preços para contratação de Serviços Central de Serviços e Serviços de Gerenciamento, Sustentação e monitoramento de Infraestrutura de TIC (Itens 1 e 2) deverá ser elaborada para cada item, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
<i>"Serviços de Central de Serviços e Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC (Itens 1 e 2)"</i>					
Identificação da Licitação:					
Nº do Processo: 50050.005602/2024-11.					
Nº da Licitação: XX/XXXX.					
Nome da Empresa: XXXXXXXX.					
CNPJ:					
GRUPO XX - <descrição do grupo>					
ITEM XX - <descrição do item>					
COMPONENTES DE CUSTO DE PESSOAL					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
DEMAIS COMPONENTES DE CUSTO					
Descrição	Memória de Cálculo / Justificativa				Valor Mensal
Custos com software					
Custos com recursos de computação					
Custos com equipamentos					
Custos com serviços de informações					
Outros custos (especificar)					
Subtotal Demais componentes de custo					
COMPONENTES DE PREÇO (NÃO COMPREENDIDOS NA COMPOSIÇÃO DO FATOR K)					
Descrição					Valor Mensal
Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais)					
Cobertura Tributária					
Outros componentes (especificar)					
Subtotal componentes de preço					
Total Mensal:					
Valor Total do [item/grupo]:					
[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]					

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

a) **Custo de pessoal:** Consolida todos os custos incorridos com a utilização de serviços de profissionais, que mantém vínculo celetista com a empresa contratada. Deverá ser computado o somatório de todos os custos acrescidos dos encargos provisionados que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo da remuneração, encargos sociais, auxílios e benefícios dos recursos humanos relacionados à prestação do serviço.

b) **Custos com software:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos de software que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de ferramentas de automação, ferramentas de monitoramento, ferramenta de desenvolvimento, softwares de analytics ou de inteligência artificial, dentre outras. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto e código único de identificação), forma de licenciamento ou aquisição e o valor total do software adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

c) **Custos com recursos de computação:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de recursos físicos ou virtuais de computação que integrarão a prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de instâncias de computação, plataformas, middlewares, centrais de processamento de dados, entre outros recursos de computação. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos recursos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

d) **Custos com equipamentos:** Equivale ao somatório de todos os custos de disponibilização e utilização de equipamentos, utilitários e dispositivos diversos que serão utilizados diretamente na prestação dos serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de equipamentos de comunicação, ferramentas de medição eletrônica, tokens, mídias, gerador de sinal, dentre outros. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do produto), forma de aquisição e o valor total dos equipamentos adquiridos, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

e) **Custos com serviços de informações:** Equivale ao somatório de todos os custos de fornecimento de informações técnicas especializadas às equipes que prestam os serviços e que afetem a composição do preço final ofertado, a exemplo de plataformas digitais de fornecimento de conteúdo técnico especializado, serviços de mentoring, plataformas de suporte especializado, entre outros soluções de fornecimento de informações técnicas especializadas. Na coluna "Memória de Cálculo / Justificativa", os custos devem ser apresentados com as justificativas que demonstrem a memória de cálculo, evidenciando o tipo, identificação (nome do serviço e código único de identificação), forma de licenciamento e o valor total do serviço adquirido, além do período previsto de amortização desses custos e outras informações que permitam descrever os critérios de rateio desses custos que resultam no valor declarado.

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

a) **Elementos Comerciais (Fatores/Ajustes Comerciais):** Fator de preço que pode ser aplicado, tendo como base estratégias de negócio, elementos mercadológicos e estratégias de precificação da empresa, a exemplo de margem operacional, margem de risco, lucro, dentre outros fatores internos e externos considerados na precificação.

b) **Cobertura Tributária:** Fator de preço que inclui os custos tributários associados à prestação dos serviços que variam de acordo com o planejamento tributário de cada empresa não compreendidos na composição do fator K.

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

MODELO DE PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS PARA CADA PERFIL PROFISSIONAL <i>"Serviços de Central de Serviços e Serviços de Gerenciamento, Sustentação e Monitoramento de Infraestrutura de TIC (Itens 1 e 2)"</i>		
Nº PROCESSO	50050.005602/2024-11.	
LICITAÇÃO Nº	XX/XXXX.	
CNPJ		
NOME DA EMPRESA	XXXXXXXX.	
LOTE		
ITEM		
PERFIL PROFISSIONAL		
Discriminação dos Serviços (Dados Referentes à Contratação)		
A - Data da Apresentação da Proposta (dia/mês/ano)		
B - Município/UF		
C - Ano acordo, convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo		
D - Número de Meses de Execução do Contrato		
E - Numero de registro da convenção coletiva de trabalho		
F - Regime Tributário da Empresa		
Dados Complementares para Composição dos Custos Referentes ao Profissional Alocado		
1 - Tipo de Serviço (mesmo serviço com características distintas)		
2 - Remuneração do profissional		
3 - Categoria Profissional (vinculada à execução contratual)	CBO:	
4 - Data Base da Categoria (dia/mês/ano)		
MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		
1 - Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A - Salário Base		R\$
B - Adicional de Periculosidade	%	R\$
C - Adicional de Insalubridade	%	R\$
D - Adicional Noturno		R\$
E - Hora Noturna Adicional		R\$
F - Adicional de Hora Extra no feriado trabalhado		R\$
G - Outros (especificar)		R\$
TOTAL DO MÓDULO 1		R\$
MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSALIS E DIÁRIOS		
2.1 - Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A - 13º Salário	%	R\$
B - Férias e Adicional de Férias	%	R\$
Subtotal		R\$
Incidência do Submódulo 2.2	%	R\$
Total		R\$
2.2 - Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), FGTS e Outras Contribuições		Valor (R\$)
A - INSS	%	R\$

B - Salário Educação			%	R\$	
C - Seguro Acidente de Trabalho	RAT	FAP	%	R\$	
D - SESI ou SESC			%	R\$	
E - SENAI ou SENAC			%	R\$	
F - SEBRAE			%	R\$	
G - INCRA			%	R\$	
H - FGTS			%	R\$	
I - Outras Contribuições (especificar)			%	R\$	
Total			%	R\$	
2.3 - Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários				Valor (R\$)	
A - Transporte:	Nº Vales	Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
				R\$	
B - Auxílio Alimentação (Vales, cestas básicas, etc.):		Valor do Vale	Nº dias úteis	Desc. Empregado	R\$
				R\$	
C - Assistência Médica e Familiar/Odontológica					R\$
D - Auxílio Creche					R\$
E - Seguro de vida, invalidez e funeral					R\$
F - Auxílio cesta básica					R\$
G - Outros (especificar)					R\$
Total					R\$
MÓDULO 2: RESUMO					
2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias				R\$	
2.2 - GPS, FGTS e outras contribuições				R\$	
2.3 - Benefícios Mensais e Diários				R\$	
TOTAL DO MÓDULO 2				R\$	
MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO					
3.1 - Provisão para Rescisão				Valor (R\$)	
A - Aviso Prévio Indenizado			%	R\$	
B - Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado			%	R\$	
C - Aviso Prévio Trabalhado			%	R\$	
D - Incidência do Submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio Trabalhado			%	R\$	
E - Multa sobre o FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado e Trabalhado			%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 3			%	R\$	
MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE					
4.1 - Submódulo 4.1 - Ausências Legais				Valor (R\$)	
A - Férias e Terço Constitucional de Férias				R\$	
B - Ausências Legais			%	R\$	
C - Licença Paternidade	Licenças/ano:		%	R\$	
	Incidência:				
D - Ausência por Acidente de Trabalho	Licenças/ano:		%	R\$	
	Incidência:				
E - Afastamento Maternidade	Licenças/ano:		%	R\$	
	Incidência:				
F - Outros (especificar)			%	R\$	
Total				R\$	
4.2 - Submódulo 4.2 - Intra jornada				Valor (R\$)	
A - Substituto no Intervalo para repouso ou alimentação			%	R\$	
Total				R\$	
MÓDULO 4: RESUMO					
4.1 - Substituto nas Ausências Legais				R\$	
4.2 - Substituto na Intra jornada				R\$	
Subtotal do Módulo 4				R\$	
Incidência do submódulo 2.2			%	R\$	
TOTAL DO MÓDULO 4				R\$	
MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS					

5 - Insumos Diversos (valores mensais por empregado)		Valor (R\$)		
A - Uniformes (valor em parte não renovável)		R\$		
B - Materiais		R\$		
C - Microcomputador utilizado por profissional		R\$		
D - Outros (especificar)		R\$		
TOTAL DO MÓDULO 5		R\$		
MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO				
6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro		Base	%	Valor (R\$)
A - Custos Indiretos		R\$	%	R\$
B - Lucro		R\$	%	R\$
Subtotal - Base de Cálculo de Tributos				R\$
Subtotal B - Base de Cálculo de Tributos por dentro ou racional				R\$
C.1 - Tributos federais (COFINS)			%	R\$
C.2 - Tributos Federais (PIS)			%	R\$
C.3 - INSS (Desoneração)			%	R\$
D - Tributos Estaduais (especificar)			%	R\$
E.1 - Tributos Municipais (ISS)			%	R\$
E.2 - Outros Tributos Municipais (especificar)			%	R\$
F - Total dos Tributos			%	R\$
MÓDULO 6: RESUMO				
6.A - Custos Indiretos				R\$
6.B - Lucro				R\$
6.F - Tributos				R\$
TOTAL DO MÓDULO 6				R\$
QUADRO RESUMO DO CUSTO DO PERFIL PROFISSIONAL				
Mão-de-Obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)		
A - MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO		R\$		
B - MÓDULO 2: ENCARGOS E BENEFÍCIOS ANUAIS, MENSAIS E DIÁRIOS		R\$		
C - MÓDULO 3: PROVISÃO PARA RESCISÃO		R\$		
D - MÓDULO 4: CUSTO DE REPOSIÇÃO DO PROFISSIONAL AUSENTE		R\$		
E - MÓDULO 5: INSUMOS DIVERSOS		R\$		
Subtotal (A + B + C + D + E)		R\$		
F - MÓDULO 6: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO		R\$		
VALOR TOTAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$		
QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS				
CUSTO TOTAL MENSAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$		
FATOR-K				
TOTAL ANUAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$		
TOTAL GLOBAL DO PERFIL PROFISSIONAL		R\$		

ANEXO IX - MATRIZ DE RISCOS CONTRATUAL

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	MITIGAÇÃO	ALOCÇÃO	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	IMPACTO
Execução	Atraso na execução do objeto por culpa do Contratado.	Aumento do custo do serviço.	Diligência do Contratado na execução contratual.	Contratado	Alta	Alto
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do objeto próprios do risco ordinário da atividade empresarial ou da execução.	Aumento do custo do serviço.	Planejamento empresarial.	Contratado	Médio	Médio
	Fatos retardadores ou impeditivos da execução do objeto que não estejam na sua álea ordinária, tais como fatos do príncipe, caso fortuito ou de força maior, bem como o retardamento determinado pela Contratante, que comprovadamente repercute no preço do Contratado.	Aumento do custo do serviço.	Revisão de preço, negociação com a Contratante.	Contratante	Baixa	Alto

CATEGORIA DO RISCO	DESCRIÇÃO	CONSEQUÊNCIA	MITIGAÇÃO	ALOCAÇÃO	PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA	IMPACTO
Risco da Atividade Empresarial	Alteração de enquadramento tributário, em razão do resultado ou de mudança da atividade empresarial, bem como por erro do Contratado na avaliação da hipótese de incidência tributária.	Aumento ou diminuição do lucro do Contratado.	Planejamento tributário.	Contratado	Média	Médio
	Elevação de gastos com viagens superiores ao estimado pelo Contratado.	Aumento do custo do serviço.	Melhor planejamento contratual.	Contratado	Alta	Médio
	Elevação dos custos operacionais para o desenvolvimento da atividade empresarial em geral e para a execução do objeto em particular, tais como aumento de preço de insumos, prestadores de serviço e mão de obra.	Aumento do custo do serviço.	Reequilíbrio econômico-financeiro.	Contratante	Média	Alto
	Elevação dos custos operacionais definidos na linha anterior, quando superior ao índice de reajuste previsto na Cláusula de Equilíbrio Econômico- Financeiro do Contrato.	Aumento do custo do serviço.	Reequilíbrio econômico-financeiro.	Contratado	Média	Alto
Riscos Trabalhista e Previdenciário	Responsabilização da Contratante por verbas trabalhistas e previdenciárias dos profissionais do Contratado alocados na execução do objeto contratual.	Geração de custos trabalhistas e/ou previdenciários para a Contratante, além de eventuais honorários advocatícios, multas e verbas sucumbenciais.	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia dispendida pela Contratante.	Contratado	Baixa	Alto
Risco Tributário e Fiscal (Não Tributário).	Responsabilização da Infra S.A. por recolhimento indevido em valor menor ou maior que o necessário, ou ainda de ausência de recolhimento, quando devido, sem que haja culpa da Infra S.A.	Débito ou crédito tributário ou fiscal (não tributário).	Ressarcimento, pelo Contratado, ou retenção de pagamento e compensação com valores a este devidos, da quantia dispendida pela Contratada.	Contratado	Média	Médio

ANEXO X - MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

O gerenciamento de riscos* permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

Os riscos identificados no projeto devem ser registrados, avaliados e tratados:

- Durante a fase de planejamento, a equipe de Planejamento da Contratação deve proceder às ações de gerenciamento de riscos e produzir o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- Durante a fase de Seleção do Fornecedor, o Integrante Administrativo com apoio dos Integrantes Técnico e Requisitante deve proceder às ações de gerenciamento dos riscos e atualizar o Mapa de Gerenciamento de Riscos;
- Durante a fase de Gestão do Contrato, a Equipe de Fiscalização do Contrato, sob coordenação do Gestor do Contrato, deverá proceder à atualização contínua do Mapa de Gerenciamento de Riscos, procedendo à reavaliação dos riscos identificados nas fases anteriores com a atualização de suas respectivas ações de tratamento, e a identificação, análise, avaliação e tratamento de novos riscos.

Parâmetros escalares foram utilizados para representar os níveis de probabilidade e impacto que, após a multiplicação, resultarão nos níveis de risco, que direcionarão as ações relacionadas aos riscos durante as fases de contratação (planejamento, seleção de fornecedor e gestão do contrato).

Classificação	Valor
Baixo	5
Médio	10
Alto	15

Tabela 1: Escala de classificação de probabilidade e impacto.

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

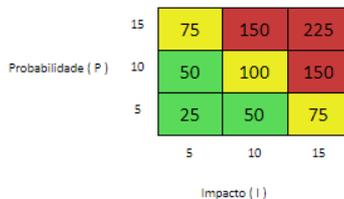


Figura 1: Matriz Probabilidade x Impacto

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

IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

1. A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Id	Risco	Relacionado ao(à): ¹	p ²	I ³	Nível de Risco (P x I) ⁴
R01	Alteração do escopo dos serviços a serem contratados	PC	5	10	50
R02	Atraso no processo administrativo de contratação	PC	10	10	100
R03	Falta de atendimento ao Parecer Jurídico	PC	5	15	75
R04	Não atender a necessidade, economicidade e oportunidade da contratação	PC	5	15	75
R05	Inexistência de análise de riscos	PC	5	10	50
R06	Indisponibilidade orçamentária	PC	10	15	150
R07	Atraso ou suspensão no processo licitatório em fase de impugnações	SF	15	10	150
R08	Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços	SF	5	15	75
R09	Indisponibilidade dos serviços por falha técnica	GC	10	15	150
R10	Ausência de ferramentas para monitoramento dos serviços contratados	GC	5	15	75
R11	Falta de pessoal capacitado para fiscalização e gestão do contrato	GC	10	15	150
R12	Responsabilização ineficaz da contratada em caso de descumprimento contratual	GC	10	15	150
R13	Níveis de serviços ineficientes para garantir a qualidade dos serviços	GC	5	15	75
R14	Atraso no processo administrativo de renovação contratual	GC	5	15	75
R15	Profissionais alocados para execução do contrato com baixa qualificação técnica	GC	10	15	150

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.

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

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

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

⁴ Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009, item 2.23 e IN SGD/ME nº 1, de 2019, art. 2º, inciso XIII).

AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Risco 01	Risco:	R01 - Alteração do escopo dos serviços a serem contratados.		
	Probabilidade:	Baixa		
	Impacto:	Médio		
	Dano 1:	Atraso na contratação		
	Tratamento:	Mitigar		
	Id	Ação Preventiva	Responsável	
1	Elaboração do planejamento da contratação consultando soluções similares, verificando e aplicando as melhores práticas de contratações públicas.	Área Requisitante		
Id	Ação de Contingência	Responsável		
1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação para revisão e ajustes de necessidades voltada a mudança ou ajuste de escopo.	Área Requisitante Diretoria Requisitante		

Risco 02	Risco:	R02 - Atraso no processo administrativo de contratação.		
	Probabilidade:	Média		
	Impacto:	Médio		
	Dano 1:	Atraso na contratação.		
	Dano 2:	Impacto em relação a finalização do contrato atual.		
	Dano 3:	Conclusão em tempo hábil de processo licitatório antes de finalização do contrato.		
	Tratamento:	Mitigar.		
	Id	Ação Preventiva	Responsável	
	1	Observar as boas práticas de contratação da Infra S.A. e orientações de órgãos de controle na elaboração dos artefatos;	Área Requisitante Diretoria Requisitante	
	2	Entrega do projeto de forma tempestiva de forma que o setor de licitações e contratos possa realizar suas análises e ajustar procedimentos.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	
3	Estrita observância às recomendações da área jurídica do órgão/entidade.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos		
Id	Ação de Contingência	Responsável		

	1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação na resposta e mitigação das causas que originaram as necessidades de ajustes a área demandante.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
	2	Mitigação e eliminação das causas que obstruem o processo licitatório.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos

Risco 03	Risco:	R03 - Falta de atendimento ao Parecer Jurídico	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Impossibilidade de continuidade do processo de contratação da solução.	
	Dano 2:	Possibilidade de nulidade do processo.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Adotar modelos de artefatos elaborados por órgãos controladores.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
	2	Acatar as observações jurídicas apontadas durante todas as fases da execução contratual.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos
	Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Instruir nova contratação quando houver irregularidades ou vícios no processo contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos	

Risco 04	Risco:	R04 - Não atender a necessidade, economicidade e oportunidade da contratação.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Dispêndio de recurso público.	
	Dano 2:	Apuração de responsabilidades por parte de órgão de controle.	
	Dano 3:	Prejuízo ao erário, devido ao elevado preço da solução a ser contratada.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Verificar se a solução a ser contratada é necessária nos moldes em que se encontra.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
	2	Observar os normativos internos (Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC e na Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas da Infra S.A.) quando da elaboração dos artefatos.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Instruir novo processo de contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos	
2	Aplicar as orientações dos normativos internos (Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC e na Norma Interna de Licitações e Contratações Diretas da Infra S.A.) nos artefatos.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	

Risco 05	Risco:	R05 - Inexistência de análise de riscos.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Impossibilidade de continuidade da contratação;	
	Dano 2:	Falta e conformidade com a Política de Gestão de Riscos da Infra S.A., conforme orientação da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016 e Art. 38 da IN SGD/ME nº 1, de 2019.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realizar frequentemente um checklist dos itens obrigatório na IN SGD/ME nº 94 de 2022 e IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019.	Área Requisitante
	2	Observar a Política de Gestão de Riscos da Infra S.A., conforme orientação da Instrução Normativa Conjunta MP/CGU nº 1, de 10 de maio de 2016 e Art. 38 da IN SGD/ME nº 1, de 2019.	Área Requisitante
	Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Elaborar um mapa riscos.	Área Requisitante	

Risco 06	Risco:	R06 - Indisponibilidade orçamentária.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso no processo de contratação da solução.	
	Dano 2:	Prejuízos à administração pública.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Observar a pesquisa de preços da IN SGD 1070, atualizar valores, considerando a temporalidade da IN SGD 1070, com pesquisas salariais de mercado e junto a fornecedores, considerando as especificações técnicas de perfis ou do serviço requeridas.	Área Requisitante
	2	Ajustar com a área de orçamento e finanças a disponibilidade orçamentária para a contratação.	Área Requisitante

	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar nova pesquisa de preços.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
	2	Atualizar disponibilidade orçamentária e processo de contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Orçamento e Finanças

Risco 07	Risco:	R07 - Atraso ou suspensão no processo licitatório em fase de impugnações.	
	Probabilidade:	Alta	
	Impacto:	Médio	
	Dano 1:	Atraso no processo de contratação, podendo ocasionar a descontinuidade dos serviços.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Verificação do teor de impugnações e recursos em contratações similares.	Área Requisitante
	2	Atuar em conjunto com o setor de licitações e jurídico para viabilizar as respostas com a agilidade necessária.	Área Requisitante
	3	Exercitar possíveis questionamentos e impugnações para saná-los ainda na fase de planejamento da contratação, por intermédio da verificação de acórdão e pareceres dos órgãos de controle em relação ao objeto da contratação.	Área Requisitante
	Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Alocação integral da Equipe de Planejamento da Contratação, Jurídico e Licitações na resposta aos questionamentos e impugnações.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações Área Jurídica	
2	Suspensão do processo e ajustes pontuais com republicação.	Área de Licitações	

Risco 08	Risco:	R08 - Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços .	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na contratação com possibilidade de suspensão dos serviços contratados ocasionando transtornos e prejuízos a Infra S.A.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Verificação se os valores de referência são os praticados no mercado, considerando os requisitos particulares da contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Licitações e Contratos
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Suspensão do certame e ajuste das estimativas com posterior republicação.	Área de Licitações	

Risco 09	Risco:	R09 - Indisponibilidade dos serviços por falha técnica.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Sobrecarga dos serviços acarretando a insatisfação e prejuízos aos usuários de sistemas, aos servidores e atendimento aos usuários que necessitam utilizar os serviços da Infra S.A..	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Acionar a empresa contratada em relação ao ocorrido.	Área Requisitante
	2	Verificar alternativas para que esse incidente não ocorra mais, realizando automações ou ajustes em seu time de prestação de serviços.	Área Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Aplicar plano e/ou política de gestão de incidentes.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	

Risco 10	Risco:	R10 - Ausência de ferramentas para monitoramento dos serviços contratados.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Falta de conhecimento preventivo de degradação de itens de configuração ou serviços.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Exigir solução de monitoramento dos serviços contratados conforme Termo de Referência.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Penalização da empresa	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Contratos	

Risco:	R11 - Falta de pessoal capacitado para fiscalização e gestão do contrato.		
---------------	--	--	--

Risco 11	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Fiscalização ineficiente, levando à queda na qualidade dos serviços e prejuízos à administração pública.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Instituir como fiscais e gestores do contrato os integrantes da equipe de planejamento da contratação.	Diretoria Requisitante
	2	Realizar um levantamento de competências e promover capacitações regulares para os servidores envolvidos na fiscalização.	Área de Gestão de Pessoas
	3	Elaborar processo de fiscalização do contrato.	Área Requisitante
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Redefinição de carga de contratos para fiscalização.	Área Requisitante Diretoria Requisitante
2	Requisitar novos profissionais para atuação na área de Tecnologia.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Gestão de Pessoas	

Risco 12	Risco:	R12 - Responsabilização ineficaz da contratada em caso de descumprimento contratual.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na entrega das soluções estipuladas nos termos contratuais.	
	Dano 2:	Falta de atendimento aos prazos previstos.	
	Dano 3:	Falta de atendimento aos critérios mínimos de aceite previstos nos termos contratuais.	
	Dano 4:	Inexecução contratual e falta de cumprimento dos prazos e requisitos acordados.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Desenhar processo de fiscalização contratual para a contratação em questão.	Área Requisitante Área de Contratos
	2	Encaminhar comunicados para a contratada formalizando os descumprimentos dos termos contratuais.	Área Requisitante Área de Contratos
	3	Aplicar as penalidades previstas no contrato na medida das infrações cometidas durante a execução do contrato.	Área de Contratos
	4	Verificar se as condições definidas nos Modelos de Execução e de Gestão do Contrato são mantidas.	Área de Contratos
	5	Estabelecer cláusulas contratuais claras que definam responsabilidades e penalidades em caso de descumprimento.	Área de Contratos
	Id	Ação de Contingência	Responsável
1	Realizar a fiscalização em conformidade com o contrato, com chamamento do gestor do contrato, pela empresa contratada, para ajuste de conduta e execução contratual.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Contratos	
2	Buscar apoio junto ao setor de contratos e jurídico para estruturação de estratégia de atuação junto a empresa contratada.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	
3	Abrir novo processo de contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	

Risco 13	Risco:	R13 - Níveis de serviços ineficientes para a garantir a qualidade dos serviços.	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Falta de atendimento aos prazos previstos.	
	Dano 2:	Não atendimento da expectativa da prestação de serviços.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Previsão de multas.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Contratos
	2	Previsibilidade de negociação de novos NMS para fazer frente as condições reais do contrato	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Contratos
	3	Prever a possibilidade de aditivo ou equilíbrio econômico-financeiro considerando futuras mudanças significativas do cenário da prestação dos serviços.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Contratos
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Analisar a situação e avaliar a necessidade de aditivo contratual, considerando mudanças significativas do cenário da prestação dos serviços.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	
2	Reajustar os NSMs as condições reais da prestação dos serviços	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Contratos	
3	Abrir novo processo de contratação	Área Requisitante Diretoria Requisitante	

Risco:	R14 - Atraso no processo administrativo da renovação contratual
---------------	--

Risco 14	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Descontinuidade contratual;	
	Dano 2:	Paralisação dos serviços objeto da contratação, causando prejuízos aos usuários em atendimento e sustentação da infraestrutura da Infra S.A.	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Realizar processo administrativo com tempo prévio suficiente	Área Requisitante Diretoria Requisitante
	2	Fazer revisões dos artefatos iniciais do processo de contratação.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Contratos
	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Realizar contratação emergencial	Área Requisitante Diretoria Requisitante Alta Administração Área de Licitações e Contratos
2	Caso a contratação ainda seja de interesse da administração, realizar reconhecimento de dívida.	Área Requisitante Diretoria Requisitante Área de Orçamento e Finanças	

Risco 15	Risco:	R15 - Profissionais alocados para execução do contrato com baixa qualificação técnica.	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Baixa qualidade da entrega dos serviços impactando diretamente os usuários e gerando danos ao erário.	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	Ação Preventiva	Responsável
	1	Prever profissionais com qualificação adequada.	Área Requisitante
	2	Definir critérios rigorosos de seleção e qualificação para os profissionais envolvidos na execução dos contratos.	Área Requisitante
	3	Exercer a fiscalização contínua, criar processo de fiscalização e verificação das condições de qualificação dos profissionais envolvidos na prestação dos serviços, que seja presencial ou remota.	Área Requisitante
	4	Ajustar novos perfis, considerando mudanças tecnológicas.	Área Requisitante
5	Implementar avaliações periódicas de desempenho e requalificação, além de considerar a possibilidade de rescisão contratual se a qualidade não for alcançada.	Área Requisitante	
Id	Ação de Contingência	Responsável	
1	Aplicação de glosas.	Área Requisitante Diretoria Requisitante	

ANEXO XI - DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS, FORMAÇÃO DE EQUIPE, EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

1. SERVIÇOS DE CENTRAL DE SERVIÇOS

1.1. Serviços de atendimento ao usuário

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
Cod Perfil	TECSUP-02	TECSUP-03
Id	1	2
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da inform
Escopo	Serviços responsáveis pelo primeiro e segundo atendimento ao usuário, tanto de forma remota como presencial. O primeiro atendimento ao usuário é realizado por telefone, acesso remoto a estação, solução automatizada etc.), mas não se limitando. O segundo atendimento inclui as formas já apresentadas, mas não se limitando a resolução no primeiro atendimento e, se necessário, encaminhando a outro time caso não seja possível a resolução pela Central de Serviços.	

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
Atividades	<p>Recepção de Chamados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Atender chamadas telefônicas, e-mails, ou solicitações por meio de sistemas de ticket de clientes e usuários que precisam de assistência. Registrar todos os detalhes das solicitações no sistema de gerenciamento de incidentes/tickets. <p>Classificação e Priorização de Chamados:</p> <ul style="list-style-type: none"> Identificar e categorizar o tipo de solicitação ou incidente (incidente técnico, solicitação de serviço, dúvida etc.). Avaliar a criticidade e o impacto da solicitação para priorizar o atendimento conforme as políticas de serviço. Fornecer suporte inicial para resolução de problemas comuns, como redefinição de senhas, desbloqueio de contas, instalação de software padrão, ou orientação sobre uso de sistemas corporativos. Executar procedimentos documentados para solucionar problemas conhecidos e aplicar soluções pré-definidas. Encaminhar incidentes e solicitações mais complexos ou que não puderam ser resolvidos no primeiro contato para o segundo nível de suporte ou para as equipes especializadas. Acompanhar o escalonamento para garantir que o chamado seja tratado de acordo com os SLAs (Service Level Agreements) estabelecidos. Monitorar o status dos chamados abertos e garantir que eles sejam atualizados com informações relevantes. Manter os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações ou incidentes até que sejam resolvidos. Registrar detalhadamente as atividades realizadas durante o atendimento e as soluções aplicadas, garantindo que as informações estejam disponíveis para futuras consultas. Gerar relatórios de atividades, incidentes recorrentes, e outros dados relevantes para análise de desempenho e melhoria contínua. Fornecer instruções básicas aos usuários sobre como utilizar sistemas, acessar serviços ou realizar procedimentos simples que possam evitar novos incidentes. Atualizar a base de conhecimento com soluções e procedimentos frequentemente utilizados. Executar atividades de monitoramento básico dos sistemas e serviços críticos, identificando possíveis problemas antes que afetem os usuários. Reportar qualquer anomalia ou evento que possa indicar um incidente em potencial. Garantir que todas as atividades realizadas estejam em conformidade com as políticas de segurança da informação da organização. Aplicar medidas de segurança como parte do processo de atendimento, como verificação de identidade antes de redefinir senhas. Participar de reuniões periódicas de equipe para discutir problemas comuns, melhorias de processos, e compartilhar conhecimento com colegas. <p>Essas atividades são fundamentais para garantir um suporte eficiente e de qualidade, proporcionando uma boa experiência ao usuário e mantendo a operação da TI alinhada com os objetivos do negócio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Receber e tratar chamados que foram escalonados técnicos. Revisar os detalhes do chamado para entender o hi Realizar diagnósticos detalhados de problemas téc Utilizar ferramentas de diagnóstico avançado, com para identificar a causa raiz dos incidentes. Aplicar soluções técnicas para corrigir problemas c Configurar, instalar, ou atualizar software e hardw Implementar mudanças técnicas necessárias para s Documentar detalhadamente as etapas de diagnóst gerenciamen Contribuir para a base de conhecimento com artigos ou complexos. Realizar testes após a implementação de soluções p impactos. Validar as correções aplicadas e garantir que os sis Oferecer orientação e treinamento para o primeiro abordados sem a necessidade de escalonamento fu Participar em reuniões de feedback para discutir p de chamados. Identificar situações em que o problema não pode de suporte ou para especialistas externos, como fo Fornecer informações detalhadas e contexto para o chamado. Participar de projetos de melhoria contínua, sugeri infraestrutura de TI ou os processos de suporte. Garantir que os chamados sejam resolvidos dentro (SLAs). Priorizar e gerenciar o tempo de forma eficaz para
Tempo de Experiência	0 a 2 anos de experiência em suporte técnico ou áreas correlatas.	2 a 5 anos de experiência em suporte técnico, com foco em
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> Ensino médio completo, preferencialmente com curso técnico em Informática ou áreas afins. Graduação em andamento em áreas como Tecnologia da Informação, Ciência da Computação, Redes de Computadores, ou equivalente. 	<ul style="list-style-type: none"> Graduação completa em áreas de Tecnologia da Informação equivalente.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation: Para compreensão básica dos processos de gestão de serviços. MD100: Essa certificação valida as habilidades do profissional em gerenciar, configurar, e solucionar problemas no Windows Client, além de implementar políticas de segurança e configurar conectividade de rede. 	<ul style="list-style-type: none"> ITIL Foundation: Compreensão dos processos de g MD100: Essa certificação valida as habilidades do no Windows Client, além de implementar políticas ISO 27002: Garantir a continuidade e a manutenção estratégicos da organização.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação Eficaz: Capacidade de interagir claramente com usuários, tanto verbalmente quanto por escrito. Orientação ao Cliente: Foco em resolver problemas dos usuários de forma amigável e eficiente. Habilidade em Diagnóstico Técnico: Capacidade de identificar e solucionar problemas básicos de hardware e software. Organização e Gestão de Tempo: Capacidade de gerenciar múltiplos chamados simultaneamente, priorizando de acordo com a criticidade. 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnóstico Avançado: Capacidade de identificar i Pensamento Crítico e Análise: Habilidade para an Colaboração Interfuncional: Capacidade de trabalh Gestão de Mudanças: Experiência em implementa
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> Proatividade: Iniciativa para resolver problemas e melhorar processos sem necessidade de supervisão constante. Paciência e Empatia: Capacidade de lidar com usuários em situações de estresse ou frustração. Compromisso com a Qualidade: Atenção aos detalhes para garantir que todos os problemas sejam resolvidos adequadamente. 	<ul style="list-style-type: none"> Resiliência: Capacidade de lidar com situações de Curiosidade Técnica: Interesse contínuo em aprend Autonomia: Capacidade de trabalhar de forma ind
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimentos Básicos de TI: Familiaridade com sistemas operacionais, redes, e aplicativos comuns (e.g., Microsoft Office, antivírus). Resolução de Problemas: Habilidade para aplicar procedimentos padrão para solucionar problemas técnicos comuns. Ferramentas de Gestão de Chamados: Experiência no uso de sistemas de ticket e bases de conhecimento 	<ul style="list-style-type: none"> Sólidos Conhecimentos Técnicos: Em sistemas op Documentação Técnica: Capacidade de registrar sc Habilidade em Treinamento: Capacidade de transf
Horário	13x5 (07 às 22h)	13x5 (07 às 22h)
Regime	Presencial com possibilidade de trabalho remoto, conforme solicitação da Contratante.	Presencial

1.2. **Serviços de gestão de atendimento ao usuário**

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE GESTÃO DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
Cod Perfil	GERSUP	
Id	3	
Perfil	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	
Escopo	Serviço responsável pela coordenação do time relacionado ao central de serviços. Esse serviço envolve o planejamento, alocação e o controle de atendimento as metas de níveis de serviços	
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> Planejar e distribuir as tarefas diárias entre as equipes de N1 e N2, garantindo que todos os chamados sejam atendidos de acordo com as prioridades estabelecidas. Acompanhar o desempenho dos analistas de N1 e N2, oferecendo orientação e suporte quando necessário, especialmente em casos mais complexos. Identificar necessidades de treinamento e desenvolvimento, promovendo capacitações e certificações para melhorar as habilidades técnicas e de atendimento da equipe. Monitorar o desempenho das equipes de N1 e N2 em relação aos indicadores-chave de desempenho (KPIs) e acordos de nível de serviço (SLAs). Revisar as soluções aplicadas pelos analistas de N1 e N2, garantindo que os procedimentos estejam em conformidade com as melhores práticas e políticas da empresa. Fornecer feedback regular e construtivo aos membros da equipe com base em suas atividades, buscando a melhoria contínua. Supervisionar a priorização dos chamados recebidos, garantindo que incidentes críticos sejam tratados com a devida urgência e escalonados quando necessário. Coordenar o processo de escalonamento entre N1 e N2, garantindo que os chamados sejam resolvidos de forma eficaz e dentro dos prazos acordados. Trabalhar em conjunto com a equipe de N2 para resolver problemas complexos e críticos, oferecendo suporte técnico e decisório quando necessário. Colaborar com outras equipes de TI, como desenvolvimento, redes e segurança, para garantir a resolução de problemas complexos e a implementação de mudanças. Manter uma comunicação clara e eficaz com os usuários, garantindo que estejam informados sobre o status dos chamados e as soluções aplicadas. Representar a equipe de suporte em reuniões apresentando relatórios de desempenho e sugestões de melhorias. Revisar e otimizar os processos de atendimento de N1 e N2, buscando melhorar a eficiência e a qualidade do suporte. Garantir que todos os procedimentos operacionais estejam bem documentados e acessíveis à equipe, promovendo a utilização da base de conhecimento. Liderar iniciativas de melhoria contínua para aumentar a eficácia do suporte, baseando-se em análises de incidentes recorrentes e feedback dos usuários. Assegurar que todos os serviços sejam entregues de acordo com os acordos de nível de serviço (SLAs) estabelecidos. Monitorar os indicadores-chave de desempenho (KPIs) das equipes de N1 e N2, identificando áreas de melhoria e implementando ações corretivas quando necessário. Elaborar relatórios periódicos sobre o desempenho das equipes, incluindo análise de SLA, tempo de resposta, taxa de resolução na primeira chamada, e outros indicadores relevantes. Gerenciar conflitos que possam surgir dentro das equipes ou entre os usuários e a equipe de suporte, buscando soluções que mantenham um ambiente de trabalho positivo e produtivo. Tomar decisões estratégicas e operacionais para resolver problemas urgentes e garantir a continuidade dos serviços, escalonando questões mais críticas para a gestão sênior quando necessário. Garantir que as ferramentas e sistemas utilizados pelas equipes de N1 e N2 estejam funcionando corretamente e sejam adequados para as necessidades do suporte. Gerenciar a alocação de recursos técnicos e humanos para atender às demandas de suporte, assegurando que a equipe esteja equipada para lidar com o volume de chamados. 	
Tempo de Experiência	Mais de 5 anos de experiência em suporte técnico, incluindo experiência de liderança ou gestão de equipes.	
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> Graduação completa em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Gestão de TI, ou equivalente. Pós-graduação ou MBA em Gestão de TI, Gerenciamento de Serviços, ou áreas relacionadas é um diferencial. 	
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> ITIL V4: Para compreensão avançada dos processos de gestão de serviços. ISO 27002: garantir a continuidade e a manutenção dos processos de segurança, alinhados aos objetivos estratégicos da organização. 	
Competências	<ul style="list-style-type: none"> Liderança e Gestão de Equipe: Habilidade em liderar e motivar equipes, gerenciar conflitos, e desenvolver talentos. Gestão de SLA e KPI: Capacidade de monitorar e garantir o cumprimento de acordos de nível de serviço e indicadores de desempenho. Planejamento Estratégico: Capacidade de planejar a operação da equipe, definindo metas e estratégias alinhadas com os objetivos da organização. Tomada de Decisão: Habilidade para tomar decisões estratégicas e operacionais sob pressão. 	
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> Visão Estratégica: Foco no alinhamento das atividades da equipe com os objetivos de negócio da organização. Orientação para Resultados: Compromisso com a entrega de resultados de alta qualidade e melhoria contínua. Empatia e Inteligência Emocional: Capacidade de entender e responder às necessidades da equipe e dos usuários com sensibilidade e empatia. 	
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Comunicação Eficaz: Habilidade para comunicar claramente com a equipe, outras áreas de TI e usuários. Gestão de Projetos e Processos: Experiência em gerenciar projetos de TI e otimizar processos de suporte. Negociação e Resolução de Conflitos: Capacidade de negociar prazos, recursos, e resolver conflitos dentro e fora da equipe. 	
Horário	8x5 (08 às 18h)	
Regime	Híbrido	

2. **SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC**

2.1. **Serviços de Banco de Dados**

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE BANCO DE DADOS	
Cod Perfil	ABD-03	ABD-02
Id	4	5
Perfil	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL
Escopo	Serviço responsável pela gestão, manutenção e otimização de ambiente de banco de dados complexos. Deve garantir a disponibilidade, desempenho e segurança. Incluem, mas não se limitam a gestão e sustentação de banco de dados, a criação, instalação, configuração, parametrização, suporte, tuning, segurança, suporte ambiente físicos, virtualizados, híbridos ou em nuvem.	

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Administração completa dos bancos de dados Oracle e PostgreSQL, incluindo instalação, configuração e upgrades. • Planejamento e execução de backups e restaurações, assegurando a integridade dos dados. • Monitoramento e tuning de desempenho dos bancos de dados para otimização contínua. • Implementação e gestão de políticas de segurança, incluindo controle de acesso e criptografia de dados. • Automação de tarefas administrativas e rotinas de manutenção utilizando scripts e ferramentas específicas. • Suporte a migrações de banco de dados entre diferentes versões e plataformas. • Análise e solução de problemas complexos, colaborando com outras equipes de TI quando necessário. • Documentação detalhada de procedimentos, configurações e soluções aplicadas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Administração dos bancos de dados MS SQL e MySQL • Execução de rotinas de backup e restauração, garantindo • Monitoramento do desempenho dos bancos de dados e • Implementação de medidas de segurança, como controle • Suporte a desenvolvedores na criação e otimização de q • Realização de atualizações e patches nos sistemas de ba • Participação em projetos de migração e upgrades de ban • Documentação de procedimentos e boas práticas adotad
Tempo de Experiência	Recomenda-se de mais de 5 anos de experiência em administração de bancos de dados Oracle e PostgreSQL, com atuação comprovada em ambientes de missão crítica.	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em administração
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, ou Ciências da Computação. • Pós-graduação em Banco de Dados ou áreas relacionadas é um diferencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Siste
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Oracle Certified Associate (OCA) 	<ul style="list-style-type: none"> • Microsoft Certified: SQL Server.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em administração de bancos de dados Oracle e PostgreSQL. • Habilidade em otimização de desempenho e tuning de bancos de dados. • Competência em automação e scripting (PL/SQL, Python, Bash etc.). • Experiência em planejamento e execução de estratégias de backup e recuperação de desastres. • Capacidade de análise crítica para resolução de problemas complexos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento sólido em administração de MS SQL e M • Habilidade em troubleshooting e resolução de problema • Capacidade de monitorar e ajustar o desempenho dos ba • Experiência em suporte a ambientes de desenvolviment
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na busca de soluções e melhorias contínuas. • Compromisso com a qualidade e segurança dos dados. • Resiliência em situações de alta pressão, mantendo foco na resolução eficaz dos problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Foco na qualidade e segurança das operações de banco • Proatividade em identificar melhorias nos sistemas e pr • Colaboração efetiva com outras equipes de TI.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação para interação com outras equipes de TI e stakeholders. • Facilidade em trabalhar com documentação técnica e reportar atividades para a gestão. • Capacidade de liderar projetos de migração e implementação de novos sistemas de banco de dados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicação clara para fornecer suporte e colaborar co • Capacidade de seguir e criar documentação técnica. • Habilidade em aprender novas tecnologias e adaptar-se
Horário	24x7x365	24x7x365
Regime	Híbrido	Híbrido

2.2.

Serviços de Armazenamento e Backup

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE ARMAZENAMENTO E BACKUP
Cod Perfil	ASUPCOMP-03
Id	6
Perfil	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento
Escopo	Serviço responsável pela gestão, administração de componentes de infraestrutura e a execução das políticas referentes ao armazenamento de dados, gestão de temporalidade, permissões de acesso, considerando a política instituída, assim como a gestão e administração das ferramentas, softwares e plataformas de backup como NAS, SAS e DAS, garantindo a disponibilidade, integridade e segurança dos dados em ambiente críticos.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Administração e gestão de soluções de armazenamento em rede (NAS), redes de área de armazenamento (SAN), armazenamento conectado diretamente (DAS) e ambientes de armazenamento em nuvem. • Planejamento e execução de estratégias de backup e recuperação de dados, assegurando a integridade e disponibilidade das informações. • Monitoramento contínuo dos sistemas de armazenamento e backup, realizando ajustes de performance e capacidade conforme necessário. • Implementação de políticas de segurança para proteção de dados, incluindo criptografia, controle de acesso e gestão de permissões. • Configuração e gerenciamento de replicações e snapshots para recuperação de desastres e alta disponibilidade. • Suporte a migrações de dados entre diferentes sistemas de armazenamento e entre ambientes on-premises e nuvem. • Automação de tarefas de backup e armazenamento utilizando scripts e ferramentas especializadas. • Resolução de problemas complexos relacionados ao armazenamento e backup, em colaboração com outras equipes de TI. • Documentação detalhada das configurações, políticas de backup, e procedimentos operacionais.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 3 a 7 anos de experiência em administração de soluções de armazenamento e backup, com atuação em ambientes de grande porte e missão crítica.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação ou Sistemas de Informação. • Pós-graduação em áreas relacionadas a armazenamento de dados ou segurança da informação é um diferencial.

Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V 4. • Certificações (Veritas, Veeam e Commvault). • Experiência comprovada nas atividades e conhecimentos.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento profundo de arquiteturas de armazenamento NAS, SAN e DAS. • Experiência sólida com ferramentas e soluções de backup, incluindo software de backup, replicação e recuperação de desastres. • Habilidade em automação de tarefas administrativas usando scripts (PowerShell, Python etc.). • Competência em análise de desempenho e tuning de sistemas de armazenamento e backup. • Capacidade de planejar e implementar políticas de segurança para proteção de dados.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e resolução de problemas, com foco na melhoria contínua dos sistemas de armazenamento e backup. • Compromisso com a qualidade e segurança dos dados. • Capacidade de trabalhar sob pressão, garantindo que os sistemas de backup e armazenamento estejam sempre disponíveis e funcionando de forma otimizada.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara para trabalhar em equipe e interagir com outras áreas de TI e stakeholders. • Facilidade em documentar processos e manter registros precisos das operações de armazenamento e backup. • Capacidade de liderar projetos de implementação e migração de sistemas de armazenamento e backup.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.3.

Serviços de Conectividade e Comunicação

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE CONECTIVIDADE E COMUNICAÇÃO
Cod Perfil	ARED-03
Id	7
Perfil	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior
Escopo	Serviço responsável pela intercomunicação de redes locais, LAN, e de longa distância, WAN, com ou sem fio, assegurando a operação eficiente, o desempenho, qualidade dos serviços de rede e comunicação de dados. Esse serviço também é responsável pela configuração, otimização e manutenção dos ativos de rede.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Configuração, gestão e manutenção de redes locais (LAN) e de longa distância (WAN), incluindo redes com fio e sem fio. • Monitoramento contínuo do desempenho da rede, identificando e resolvendo problemas de conectividade, latência e interrupções de serviço. • Implementação de políticas de segurança de rede, como firewalls, VPNs e sistemas de detecção de intrusos (IDS/IPS). • Configuração e gerenciamento de dispositivos de rede, como roteadores, switches, pontos de acesso, e controladores de rede. • Execução de projetos de redes, incluindo o design, implementação e otimização de novas infraestruturas de comunicação de dados. • Planejamento e implementação de upgrades de rede para suportar novos serviços e aumentar a capacidade e o desempenho. • Gestão de links de comunicação de dados, garantindo a continuidade e qualidade dos serviços de interconexão de dados. • Análise e otimização de tráfego de rede para garantir a eficiência e a alta disponibilidade dos serviços. • Suporte técnico avançado para incidentes críticos relacionados à rede e comunicação de dados, incluindo diagnóstico e resolução de problemas complexos. • Coordenação e execução de testes de desempenho, redundância e segurança na rede. • Documentação detalhada das configurações de rede, políticas de segurança e procedimentos operacionais.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 7 a 10 anos de experiência em administração e gestão de redes, com atuação comprovada em ambientes de alta complexidade e missão crítica.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia de Redes, Engenharia da Computação ou Telecomunicações. • Pós-graduação em áreas relacionadas a redes e comunicação de dados é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Cisco Certified Network Professional (CCNP). • ITIL V4.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento avançado em protocolos de rede (TCP/IP, BGP, OSPF etc.) e tecnologias de interconexão (MPLS, VPNs etc.). • Experiência sólida em configuração e otimização de dispositivos de rede (roteadores, switches, firewalls etc.). • Habilidade em troubleshooting de redes complexas, com foco em resolução de problemas de conectividade e desempenho. • Competência em planejamento e execução de projetos de redes, incluindo a expansão e modernização de infraestruturas existentes. • Capacidade de implementar e gerenciar soluções de segurança de rede, garantindo a proteção contra ameaças cibernéticas.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na busca por soluções de alta performance e segurança para redes de comunicação de dados. • Compromisso com a qualidade dos serviços de rede e a satisfação dos usuários finais. • Resiliência e capacidade de trabalhar sob pressão, especialmente em situações críticas que afetam a continuidade dos serviços de rede.

Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Habilidade em comunicação clara e eficaz, facilitando a interação com equipes técnicas e não técnicas. Facilidade em documentar configurações e políticas de rede, garantindo a continuidade e o suporte adequado. Capacidade de liderar e coordenar equipes em projetos de implantação e manutenção de redes, assegurando a entrega dentro dos prazos e padrões de qualidade.
Horário	24x7x365.
Regime	Híbrido

2.4. Serviços de Infraestrutura para Aplicações

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA PARA APLICAÇÕES
Cod Perfil	CLOUD-02
Id	8
Perfil	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps
Escopo	Serviço responsável por incorporar práticas de segurança nas fases de desenvolvimento, integração contínua, entrega contínua e operações, assim como, trabalhar de forma estreita e colaborativa com o time de desenvolvimento, operações e segurança para garantir que os sistemas sejam construídos e mantidos com uma mentalidade de segurança em primeiro lugar.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> Implementação e manutenção de pipelines de CI/CD (<i>Continuous Integration/Continuous Delivery</i>) com foco em segurança. Integração de ferramentas de análise de segurança estática e dinâmica no ciclo de vida do desenvolvimento de software. Automação de processos de segurança, incluindo testes de vulnerabilidade, gestão de patches, e verificação de conformidade. Colaboração com equipes de desenvolvimento para garantir que o código esteja em conformidade com as melhores práticas de segurança desde a concepção. Monitoramento contínuo e resposta a incidentes de segurança em ambientes de produção. Implementação de políticas de segurança e controles de acesso em ambientes de desenvolvimento, teste e produção. Realização de auditorias de segurança e conformidade, assegurando que os sistemas atendam aos requisitos regulatórios e de segurança interna. Promoção de uma cultura de segurança dentro das equipes de desenvolvimento e operações, através de treinamentos e workshops. Análise e mitigação de riscos em todo o ciclo de vida do desenvolvimento de software. Documentação de processos, políticas de segurança e incidentes para garantir a conformidade e a continuidade dos negócios.
Tempo de Experiência	Recomenda-se mais de 5 anos de experiência nas atividades e competências aqui apresentadas.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia de Software, Segurança da Informação, ou Ciências da Computação. Pós-graduação em Segurança da Informação ou áreas correlatas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> DASA DevSecOps Fundamentals. Experiência comprovada considerando as competências e atividades descritas.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> Profundo conhecimento em práticas de DevSecOps e segurança da informação. Experiência em automação de segurança em pipelines de CI/CD. Capacidade de identificar e mitigar vulnerabilidades em aplicações e infraestruturas. Competência em ferramentas de análise de segurança, como SAST, DAST, e gestão de vulnerabilidades. Conhecimento em conformidade regulatória e padrões de segurança, como GDPR, PCI-DSS e NIST.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> Proatividade em identificar e corrigir vulnerabilidades e riscos de segurança. Compromisso com a integração contínua de práticas de segurança no ciclo de vida de desenvolvimento de software. Colaboração e capacidade de trabalhar em equipes multidisciplinares para alcançar objetivos comuns.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Habilidade em comunicação clara para educar e influenciar equipes de desenvolvimento e operações sobre a importância da segurança. Capacidade de documentar práticas de segurança e procedimentos operacionais. Facilidade em aprender e adaptar-se a novas ferramentas e tecnologias de segurança.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.5. Serviços de Infraestrutura para Virtualização e Nuvem

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE INFRAESTRUTURA PARA VIRTUALIZAÇÃO E NUVEM
Cod Perfil	CLOUD-02
Id	9
Perfil	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização
Escopo	Serviço responsável por planejar, implementar e gerenciar infraestruturas que suportem ambientes dinâmicos e escaláveis, garantindo alta disponibilidade, desempenho e segurança em ambientes On-premises e em nuvem.

Atividades	<ul style="list-style-type: none"> Planejamento, implementação e gestão de infraestruturas virtualizadas utilizando tecnologias como VMware, Hyper-V, ou KVM. Configuração e gerenciamento de ambientes de containerização, incluindo Docker e Kubernetes. Implementação e gerenciamento de soluções em nuvem, incluindo AWS, Azure ou Google Cloud Platform (GCP). Automação de processos de provisionamento, monitoramento e escalabilidade de recursos de infraestrutura. Otimização de recursos de TI para garantir eficiência operacional e redução de custos. Gestão da segurança de infraestrutura, incluindo políticas de acesso, criptografia de dados e conformidade com normas de segurança. Monitoramento contínuo da performance e disponibilidade das infraestruturas, garantindo alta disponibilidade e resposta rápida a incidentes. Suporte a processos de migração de ambientes on-premises para nuvem e entre diferentes provedores de nuvem. Coordenação de projetos de implementação de novas soluções de virtualização, containerização ou nuvem. Documentação detalhada das arquiteturas de infraestrutura, processos de gestão e procedimentos de recuperação de desastres.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 7 a 10 anos de experiência em gestão de infraestruturas de TI, com foco em virtualização, containerização e nuvem.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, ou Sistemas de Informação. Pós-graduação em Arquitetura de TI ou áreas relacionadas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> CompTIA Cloud +
Competências	<ul style="list-style-type: none"> Conhecimento avançado em tecnologias de virtualização, containerização e nuvem. Habilidade em automação de infraestrutura usando ferramentas como Terraform, Ansible ou Puppet. Capacidade de gerenciar ambientes híbridos (on-premises e nuvem) com foco em escalabilidade e resiliência. Experiência em segurança de infraestrutura, com foco em proteção de dados e conformidade. Competência em projetos de TI complexos e de grande escala.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> Proatividade na identificação de oportunidades para otimização de recursos e melhoria contínua. Compromisso com a alta disponibilidade e segurança das infraestruturas de TI. Flexibilidade e capacidade de adaptação rápida a novas tecnologias e ambientes de TI.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> Habilidade em comunicação eficaz para coordenar equipes e interagir com stakeholders. Capacidade de documentar arquiteturas de infraestrutura e procedimentos operacionais de forma clara e detalhada. Facilidade em resolver problemas complexos de infraestrutura e implementar soluções inovadoras.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.6. Serviços de Sistemas Operacionais

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE SISTEMAS OPERACIONAIS	
Cod Perfil	ASO-03	ASO-03
Id	10	11
Perfil	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows
Escopo	Serviço responsável pela administração, manutenção e otimização de sistemas Linux e Windows em ambiente corporativo, garantindo a estabilidade, segurança e desempenho, além de automatizar processos e gerenciar a infraestrutura.	
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> Instalação, configuração e manutenção de servidores Linux, incluindo distribuições como Red Hat, CentOS, Ubuntu, e Debian. Implementação e gerenciamento de serviços de rede e infraestrutura, como DNS, DHCP, NFS, Samba, Apache/Nginx, e outros. Monitoramento de desempenho dos servidores Linux e ajuste de parâmetros para otimização de recursos e serviços. Automação de tarefas administrativas utilizando scripts Bash, Python, Ansible, ou outras ferramentas de automação. Implementação de políticas de segurança, como firewalls, SELinux, AppArmor, e criptografia de dados. Gestão de usuários e permissões, garantindo que o acesso aos sistemas seja seguro e conforme as políticas da empresa. Suporte a ambientes virtualizados e em nuvem, integrando e gerenciando servidores Linux em plataformas como VMware, AWS, Azure, ou Google Cloud. Resolução de problemas complexos relacionados ao sistema operacional, serviços de rede, e segurança. Coordenação de upgrades e migrações de sistemas operacionais, garantindo a continuidade dos serviços. Documentação detalhada de configurações, políticas e procedimentos operacionais. 	<ul style="list-style-type: none"> Instalação, configuração e manutenção de servidores Windows, incluindo Active Directory, DNS, DHCP, IIS, e outros serviços críticos. Administração e otimização de serviços corporativos baseados no Office 365, incluindo Exchange Online, SharePoint Online, OneDrive for Business, e Teams. Gestão de identidades e acessos utilizando Azure Active Directory e integrações com outros serviços de identidade. Implementação de políticas de segurança, como Group Policy, BitLocker, e gerenciamento de patches de segurança. Monitoramento de desempenho e disponibilidade dos servidores Windows e serviços do Office 365, garantindo alta disponibilidade e recuperação rápida de incidentes. Suporte a migrações de serviços locais para a nuvem, incluindo a transição de Exchange Server para Exchange Online e migrações para SharePoint Online. Automação de tarefas administrativas e de manutenção utilizando PowerShell e outras ferramentas de automação da Microsoft. Coordenação de atualizações e upgrades de sistemas operacionais, garantindo a continuidade dos serviços e minimizando interrupções. Resolução de problemas complexos relacionados a servidores Windows, redes e segurança. Documentação detalhada de configurações, políticas, procedimentos operacionais e scripts utilizados.

Tempo de Experiência	Recomenda-se de 7 a 10 anos de experiência em administração de sistemas Linux, com atuação em ambientes de alta disponibilidade e missão crítica.	Recomenda-se de 7 a 10 anos de experiência em administração de sistemas Windows, com forte atuação em ambientes corporativos e gestão de serviços em nuvem.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, ou Ciências da Computação. • Pós-graduação em Administração de Sistemas ou áreas correlatas é um diferencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Sistemas de Informação, ou Engenharia da Computação. • Pós-graduação em Gestão de TI ou áreas correlatas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	Linux Professional Institute Certification (LPIC-3).	Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert. CompTIA Security+ para segurança de sistemas Windows e serviços em nuvem.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em administração de sistemas Linux, incluindo kernel tuning, sistema de arquivos, e segurança. • Habilidade em automação de processos utilizando scripting e ferramentas de configuração. • Experiência em ambientes de produção de alta disponibilidade e recuperação de desastres. • Competência em segurança de sistemas, com foco em políticas de acesso e proteção de dados. • Capacidade de gerenciar ambientes híbridos e em nuvem, integrando sistemas Linux com outras tecnologias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em administração de servidores Windows, Active Directory, e serviços de rede Microsoft. • Experiência sólida na gestão e otimização de serviços do Office 365, incluindo segurança e conformidade. • Habilidade em automação com PowerShell para simplificação de tarefas administrativas. • Competência em segurança de sistemas Windows, com foco em proteção de dados e conformidade com políticas de segurança. • Capacidade de gerenciar migrações de serviços locais para a nuvem, garantindo a continuidade dos negócios.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e resolução de problemas de sistema antes que eles afetem a produção. • Compromisso com a estabilidade e segurança dos servidores Linux. • Disposição para aprender novas tecnologias e ferramentas que melhorem a eficiência operacional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na busca de soluções que melhorem a eficiência e a segurança dos sistemas Windows e serviços associados. • Compromisso com a alta disponibilidade e desempenho dos servidores e serviços gerenciados. • Disposição para colaborar com outras equipes de TI e áreas de negócio para implementar soluções que atendam às necessidades da organização.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação eficaz, especialmente na documentação e na colaboração com outras equipes de TI. • Capacidade de gerenciar múltiplos projetos e tarefas simultaneamente, mantendo o foco em prazos e qualidade. • Facilidade em adaptar-se a ambientes dinâmicos e em constante mudança tecnológica. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara e eficaz para interagir com stakeholders e documentar processos técnicos. • Capacidade de gerenciar projetos de TI complexos, incluindo planejamento, execução e acompanhamento. • Facilidade em resolver problemas complexos de forma rápida e eficiente, minimizando impactos para a organização.
Horário	24x7x365	24x7x365
Regime	Híbrido	Híbrido

2.7.

Serviços Técnicos de Redes, Aplicações, Telecom, VOIP, Switches, Roteadores

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS TÉCNICOS DE REDES, APLICAÇÕES, TELECOM, VOIP, SWITCHES, ROTEADORES
Cod Perfil	TECRED-02
Id	12
Perfil	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno
Escopo	Serviços responsáveis pelo suporte técnico em telecomunicações, incluindo redes de dados, áudio e vídeo. Esses serviços atuam na configuração, monitoramento, manutenção e otimização dos recursos de telecomunicações, garantindo a integração eficiente de redes e centrais de comutação, além de prestar suporte aos Serviços de Conectividade e Comunicação nas operações diárias.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento contínuo de redes de telecomunicações, incluindo redes de dados, áudio e vídeo, para garantir a operação eficiente e sem interrupções. • Configuração e manutenção de equipamentos de telecomunicações, como roteadores, switches, modems, centrais de comutação, e dispositivos VoIP. • Realização de diagnósticos e solução de problemas relacionados a redes de telecomunicações, identificando falhas e aplicando correções em tempo hábil. • Implementação de medidas de otimização de rede, ajustando configurações para melhorar o desempenho e a estabilidade dos serviços de telecomunicações. • Apoio na integração de redes de telecomunicações com serviços de telefonia digital, garantindo compatibilidade e desempenho adequado. • Configuração e suporte técnico para sistemas de videoconferência, incluindo monitoramento de qualidade e solução de problemas. • Suporte à operação diária do Analista de Redes e de Comunicação de Dados Sênior, auxiliando na execução de tarefas complexas e na manutenção da infraestrutura de rede. • Atualização e manutenção de documentações técnicas, como manuais de configuração, procedimentos operacionais e relatórios de desempenho. • Colaboração com fornecedores e prestadores de serviços para instalação e manutenção de equipamentos de telecomunicações. • Participação em projetos de expansão e modernização da infraestrutura de telecomunicações, assegurando que as novas implementações atendam aos requisitos técnicos e de desempenho.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 3 a 5 anos de experiência em redes de telecomunicações, com foco em configuração, monitoramento e manutenção de infraestruturas de telecomunicações.

Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Técnico em Telecomunicações, Redes de Computadores ou áreas correlatas. • Graduação em andamento em Engenharia de Telecomunicações, Tecnologia da Informação ou áreas afins é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Certificações em telecomunicações: ASTERIX. • Certificação ITIL Foundation para compreensão de boas práticas em gestão de serviços de TI.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento técnico sólido em redes de telecomunicações, incluindo TCP/IP, VoIP, videoconferência e tecnologias de comutação. • Habilidade em diagnóstico e solução de problemas de redes de telecomunicações, com foco na minimização de downtime. • Competência em configuração e manutenção de dispositivos de rede, como roteadores, switches e centrais de comutação. • Capacidade de monitorar e otimizar o desempenho das redes de telecomunicações para garantir alta disponibilidade e qualidade dos serviços.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e correção de problemas de rede antes que afetem os usuários finais. • Compromisso com a qualidade dos serviços de telecomunicações e a satisfação dos usuários. • Disposição para colaborar com outras equipes e apoiar nas tarefas complexas e em projetos de expansão de rede.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara e técnica, especialmente na documentação de procedimentos e na colaboração com outras equipes de TI. • Facilidade em trabalhar sob pressão, garantindo a continuidade dos serviços de telecomunicações em situações críticas. • Capacidade de adaptar-se a novas tecnologias e ferramentas de telecomunicações, mantendo-se atualizado com as tendências do setor.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.8.

Serviços de Automação

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE AUTOMAÇÃO
Cod Perfil	ASISA-03
Id	13
Perfil	Analista de sistemas de automação Sênior
Escopo	Serviço responsável por avaliar atividades de rotina e outras operações, orientar e realizar novas automações no ambiente de TIC e operações corporativas, incluindo os serviços de central de serviços, com o objetivo de reduzir o tempo de atendimento, garantir a qualidade e aumentar a segurança e otimização de processos, redução de erros manuais e aumento da eficiência operacional.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Avaliação contínua de processos e atividades rotineiras em TI e operações para identificar oportunidades de automação. • Desenvolvimento e implementação de scripts e soluções automatizadas utilizando ferramentas como Ansible, Puppet, PowerShell, Python, Bash, entre outras. • Integração de soluções de automação com sistemas corporativos, incluindo sistemas operacionais, redes, bancos de dados e serviços em nuvem. • Garantia da segurança e conformidade das automações, implementando controles de acesso, auditorias e criptografia de dados onde necessário. • Monitoramento e manutenção das automações implementadas, ajustando e otimizando os processos conforme necessário para garantir a eficiência e a continuidade dos serviços. • Documentação detalhada das automações desenvolvidas, incluindo fluxos de trabalho, scripts, políticas de segurança e manuais de operação. • Coordenação com outras equipes de TI e operações para garantir que as automações sejam alinhadas com as necessidades do negócio e contribuam para a melhoria contínua dos processos. • Treinamento e orientação de equipes técnicas sobre o uso e manutenção das automações, garantindo que a equipe esteja capacitada para operar e solucionar problemas nas soluções automatizadas. • Suporte à implementação de DevSecOps e práticas de CI/CD, promovendo a integração de automações em pipelines de desenvolvimento e entrega contínua. • Realização de testes de segurança e qualidade em soluções automatizadas para garantir que não haja impactos negativos na operação. • Participação em projetos estratégicos que envolvem automação, como migrações de sistemas, atualizações de infraestrutura e implementação de novas tecnologias.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 7 a 10 anos de experiência em automação de sistemas e processos, com forte atuação em ambientes de TI complexos e críticos.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em áreas de Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Automação de TI ou Ciências da Computação. • Pós-graduação em áreas relacionadas a automação de TI ou DevSecOps é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • Certified Automation Professional (CAP).

Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento avançado em ferramentas e linguagens de automação, incluindo Ansible, Puppet, Chef, PowerShell, Python, e Bash. • Experiência em integração de automações com sistemas de TI, como servidores, redes, bancos de dados e serviços em nuvem. • Habilidade em identificar e automatizar processos manuais e repetitivos, com foco na eficiência e na redução de erros. • Competência em segurança de sistemas, garantindo que as automações implementadas estejam em conformidade com as políticas de segurança da empresa. • Capacidade de gerenciar projetos de automação complexos, desde a análise inicial até a implementação e suporte.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na busca de oportunidades de automação que possam melhorar os processos e reduzir o tempo de atendimento. • Compromisso com a qualidade e segurança das soluções automatizadas, garantindo que atendam aos padrões da organização. • Disposição para colaborar com outras equipes de TI e áreas de negócio, promovendo a automação como uma prática chave para a eficiência operacional.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara e eficaz para documentar processos e orientar equipes sobre as soluções de automação. • Capacidade de resolver problemas complexos de forma rápida e eficiente, garantindo a continuidade dos serviços automatizados. • Facilidade em adaptar-se a novas tecnologias e metodologias de automação, mantendo-se atualizado com as melhores práticas do mercado.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.9.

Serviços de Monitoramento - NOC/SOC

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE MONITORAMENTO - NOC/SOC	
Cod Perfil	TECSUP-02	ASEG-01
Id	14	15
Perfil	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	Administrador em segurança da informação Júnior
Escopo	Esses serviços possuem como objetivo o monitoramento contínuo e ininterrupto de ataques cibernéticos e disponibilidade dos ICs sustentados. Nesse sentido, esses serviços devem utilizar-se das mais variadas técnicas para que, através de correlacionamento de logs e incidentes, obedecendo a um processo cíclico e rigoroso de gestão de eventos de forma a analisar, remediar, conter e documentar os eventos e incidentes de segurança da informação, assim como indisponibilidade de ICs identificando causa raiz e sugerindo melhorias.	
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoramento contínuo de sistemas, redes e ativos de TI, utilizando ferramentas de monitoramento específicas para identificar incidentes ou anomalias. • Suporte técnico aos usuários de TI, incluindo resolução de problemas de software, hardware e rede. • Registro e gerenciamento de incidentes no sistema de tiquete, garantindo que os problemas sejam resolvidos dentro dos prazos estabelecidos pelos SLAs. • Colaboração com o Administrador em Segurança da Informação Júnior para investigar alertas de segurança e implementar medidas corretivas. • Realização de tarefas de manutenção preventiva em sistemas e redes para garantir a continuidade das operações. • Auxílio na implementação e configuração de ferramentas de monitoramento e segurança, como SIEM (Security Information and Event Management), IDS/IPS (Intrusion Detection and Prevention Systems), e firewalls. • Documentação de procedimentos e soluções para problemas recorrentes, contribuindo para a base de conhecimento da equipe. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderança do time de monitoramento, coordenando as atividades diárias e assegurando que os procedimentos de segurança sejam seguidos. • Monitoramento de incidentes de segurança utilizando ferramentas SIEM, IDS/IPS, firewalls e outras tecnologias de segurança. • Análise de logs e eventos de segurança para identificar ameaças potenciais e iniciar a resposta a incidentes. • Implementação de políticas de segurança, como controle de acesso, criptografia de dados e gestão de vulnerabilidades. • Resposta a incidentes de segurança, incluindo a investigação, mitigação e documentação dos eventos. • Colaboração com o time de TI para implementar medidas de segurança preventiva e corretiva. • Treinamento e orientação do Técnico de Suporte em práticas de segurança e monitoramento. • Elaboração de relatórios de segurança e comunicação de incidentes à gestão sênior. • Participação em auditorias de segurança e conformidade, garantindo que os ativos de TI estejam em conformidade com as políticas de segurança.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 2 a 4 anos de experiência em suporte técnico, com familiaridade em monitoramento ativo de sistemas e redes	Recomenda-se de 2 a 4 anos de experiência em segurança da informação, com familiaridade em operações de SOC e resposta a incidentes.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Ensino Técnico em Tecnologia da Informação, Redes de Computadores ou áreas correlatas. • Graduação em andamento em Sistemas de Informação, Engenharia da Computação, ou áreas afins é um diferencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação concluída em Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, ou Ciências da Computação.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • ISO 27002: garantir a continuidade e a manutenção dos processos de segurança, alinhados aos objetivos estratégicos da organização . • ITIL V 4. 	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4.

Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimentos em monitoramento e tratamento de incidentes de segurança da informação, análise de vulnerabilidades e gestão de ativos de segurança da informação • Conhecimento sólido em suporte a sistemas operacionais, redes e hardware. • Habilidade em diagnóstico e resolução de problemas técnicos de forma eficiente. • Competência em uso de ferramentas de monitoramento e tiquete. • Capacidade de priorizar tarefas e gerenciar incidentes de forma organizada. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento em análise de logs, gerenciamento de vulnerabilidades e resposta a incidentes de segurança. • Experiência com ferramentas de monitoramento de segurança, como SIEM e IDS/IPS. • Capacidade de liderar e coordenar uma equipe, assegurando a conformidade com as políticas de segurança. • Habilidade em documentar processos de segurança e reportar incidentes à alta gestão.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e resolução de problemas de TI antes que afetem a operação. • Compromisso com a satisfação do usuário e a qualidade do suporte prestado. • Disposição para colaborar com a equipe de segurança e outros membros da TI. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na detecção e resposta a ameaças de segurança. • Compromisso com a proteção dos ativos de TI e a integridade das informações corporativas. • Disposição para colaborar com outros membros da TI e para aprender continuamente sobre novas ameaças e tecnologias de segurança.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara e técnica para fornecer suporte e documentar soluções. • Capacidade de trabalhar em ambiente de alta pressão, especialmente durante incidentes críticos. • Facilidade em aprender novas ferramentas e tecnologias de monitoramento e segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação eficaz para coordenar a equipe e reportar incidentes de forma clara e concisa. • Capacidade de tomar decisões rápidas e informadas durante incidentes de segurança. • Facilidade em adaptar-se a novas ferramentas e metodologias de segurança.
Horário	24x7x365	24x7x365
Regime	Híbrido	Híbrido

2.10.

Serviços de Segurança

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE SEGURANÇA	
Cod Perfil	ASEG-03	ASEG-03
Id	16	17
Perfil	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças
Escopo	<p>Esses serviços são responsáveis por assegurar a segurança do ambiente computacional, incluindo o monitoramento, tratamento de incidentes e a implementação de boas práticas de controles de segurança em conformidade com ISO/IEC 27001. Fazem parte do escopo a gestão de vulnerabilidade, responsável por identificar, avaliar e mitigar vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações garantido que a infraestrutura de TI esteja protegida contra ameaças. Outra parte dos serviços é a inteligência de ameaças, responsável por coletar, analisar e utilizar informações de ameaças para proteger a infraestrutura da organização, este implementa as estratégias de defesas proativas baseadas em inteligência de ameaças apoiando na resposta a incidentes de segurança. Em conjunto com outros serviços é responsável pela implementação de cultura DevSecOps. Esses serviços trabalham em sintonia com os serviços de Monitoramento NOC/SOC.</p>	
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Condução de avaliações regulares de vulnerabilidades em sistemas, redes e aplicações utilizando ferramentas automatizadas e testes manuais. • Implementação e gestão de processos de correção de vulnerabilidades, incluindo a priorização de patches e atualizações com base em criticidade e impacto. • Monitoramento contínuo de novos vetores de ataque e vulnerabilidades emergentes, garantindo que os ativos da organização estejam protegidos. • Coordenação de varreduras de vulnerabilidades e testes de penetração para identificar e corrigir falhas de segurança antes que sejam exploradas. • Colaboração com as equipes de desenvolvimento e infraestrutura para implementar práticas de segurança desde a concepção até a produção. • Documentação e relatório de vulnerabilidades descobertas, incluindo a recomendação de ações corretivas e mitigatórias. • Monitoramento e avaliação da eficácia das correções e mitigação de vulnerabilidades implementadas. • Garantia da conformidade com as políticas de segurança da informação, incluindo requisitos da ISO/IEC 27001 e outras normas e regulamentos aplicáveis. • Participação em auditorias de segurança para verificar a eficácia das medidas de proteção e responder a requisitos regulatórios. • Realização de treinamentos e workshops para educar as equipes de TI sobre práticas de segurança e gestão de vulnerabilidades. 	<ul style="list-style-type: none"> • Coleta e análise de informações de ameaças de diversas fontes, incluindo feeds de inteligência, relatórios de incidentes e pesquisas de segurança. • Implementação de programas de inteligência de ameaças para antecipar, identificar e mitigar ataques cibernéticos contra a organização. • Integração de inteligência de ameaças em sistemas de monitoramento de segurança, como SIEM, para detectar e responder a atividades maliciosas em tempo real. • Colaboração com equipes de segurança e operações para ajustar políticas e controles de segurança com base em novas ameaças. • Investigação de incidentes de segurança utilizando informações de inteligência para identificar métodos, motivos e origens de ataques. • Desenvolvimento de perfis de ameaças e cenários de ataque para auxiliar na preparação e resposta a incidentes. • Comunicação regular de descobertas e recomendações de inteligência de ameaças para a alta gestão e stakeholders relevantes. • Treinamento e orientação de equipes sobre as últimas tendências em ameaças cibernéticas e melhores práticas de defesa. • Participação em comunidades de segurança e grupos de trabalho para compartilhar e adquirir informações de inteligência de ameaças. • Garantia de conformidade com as políticas e procedimentos de segurança da organização, alinhando as práticas de inteligência de ameaças com os padrões ISO/IEC 27001.
Tempo de Experiência	Recomenda-se 5 anos ou mais de experiência em segurança da informação e nas atividades e competências requeridas.	Recomenda-se 5 anos ou mais de experiência em segurança da informação e nas atividades e competências requeridas.

Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação ou áreas correlatas. • Pós-graduação em Segurança da Informação ou Gestão de Riscos é um diferencial. 	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, Ciências da Computação ou áreas correlatas. • Pós-graduação em Inteligência Cibernética ou áreas relacionadas é um diferencial.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4. • EXIN CYBER and IT Security Foundation. • ISO 27002. 	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4. • EXIN CYBER and IT Security Foundation. • ISO 27002.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em identificação, análise e mitigação de vulnerabilidades em ambientes complexos de TI. • Experiência com ferramentas de gestão de vulnerabilidades, como Nessus, Qualys, OpenVAS e outras. • Habilidade em realizar e coordenar testes de penetração e varreduras de segurança. • Competência em priorização de riscos e implementação de medidas corretivas e preventivas. • Capacidade de trabalhar em conformidade com normas de segurança como ISO/IEC 27001. 	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em coleta e análise de inteligência de ameaças cibernéticas. • Experiência em integração de inteligência de ameaças com sistemas de monitoramento e resposta a incidentes. • Habilidade em prever e identificar ameaças emergentes e recomendar medidas preventivas. • Competência em comunicação de riscos e ameaças à alta gestão e equipes operacionais. • Capacidade de trabalhar em conformidade com normas de segurança como ISO/IEC 27001.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e mitigação de riscos de segurança antes que eles possam ser explorados. • Compromisso com a proteção contínua dos ativos de TI da organização. • Disposição para colaborar com outras equipes de TI para garantir que as melhores práticas de segurança sejam implementadas em toda a organização. 	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na antecipação de ameaças e preparação de defesas eficazes. • Compromisso com a proteção dos ativos e dados da organização contra ameaças cibernéticas. • Disposição para colaborar e compartilhar informações com a comunidade de segurança e com equipes internas.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação técnica clara e precisa, especialmente em relatórios de vulnerabilidades e recomendações de segurança. • Capacidade de liderar iniciativas de segurança e coordenar com equipes multifuncionais para resolver problemas de vulnerabilidade. • Facilidade em manter-se atualizado com novas ameaças e tecnologias de segurança. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilidade em comunicação clara e concisa para traduzir inteligência de ameaças em ações práticas. • Capacidade de liderar e coordenar investigações de incidentes complexos, utilizando inteligência de ameaças. • Facilidade em adaptar-se rapidamente a novas técnicas de ataque e desenvolver contramedidas eficazes.
Horário	24x7x365	24x7x365
Regime	Híbrido	Híbrido

2.11.

Serviços de Gerenciamento de Segurança

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE SEGURANÇA
Cod Perfil	GERSEG
Id	18
Perfil	Gerente de segurança da informação
Escopo	Serviço responsável por liderar e coordenar as atividades de segurança da informação, gerenciamento das equipes responsáveis pela gestão de vulnerabilidade, inteligência de ameaças e monitoramento de segurança (NOC/SOC), garantindo que todas as operações de segurança sejam realizadas de maneira eficaz e alinhadas as estratégias corporativas e normas como ISO/IEC 27001.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e implementação da estratégia de segurança da informação da organização, alinhando-a aos objetivos de negócio e aos requisitos regulatórios. • Supervisão das equipes de segurança da informação, incluindo Administradores Sêniores em Gestão de Vulnerabilidades, Inteligência de Ameaças e operações de NOC/SOC. • Garantia de conformidade com as políticas de segurança da informação e normas internacionais, como ISO/IEC 27001 e GDPR. • Coordenação e priorização de atividades de gestão de vulnerabilidades, assegurando que as ameaças identificadas sejam mitigadas de forma eficaz e em tempo hábil. • Liderança na resposta a incidentes de segurança, coordenando esforços entre equipes internas e parceiros externos para minimizar impactos e recuperar a normalidade das operações. • Revisão e aprovação de relatórios de inteligência de ameaças, utilizando essas informações para ajustar políticas de segurança e medidas de proteção. • Colaboração com as equipes de TI e operações para garantir que as práticas de segurança sejam integradas desde a concepção até a implementação de novos projetos e tecnologias. • Definição e monitoramento de métricas de desempenho e KPIs (Key Performance Indicators) de segurança para avaliar a eficácia das medidas de proteção e a prontidão da equipe. • Planejamento e execução de programas de treinamento e conscientização em segurança da informação para todos os funcionários da organização. • Gestão do orçamento e recursos de segurança da informação, garantindo que as necessidades operacionais e estratégicas sejam atendidas de forma eficiente. • Comunicação regular com a alta gestão e o conselho de administração sobre o status da segurança da informação, riscos emergentes e as medidas adotadas para mitigá-los. • Realização de auditorias internas de segurança e coordenação com auditores externos para garantir a conformidade e identificar áreas de melhoria. • Participação ativa em comitês de segurança da informação e grupos de trabalho para manter-se atualizado com as melhores práticas e novas ameaças.

Tempo de Experiência	Recomenda-se de 10 a 15 anos de experiência em segurança da informação, com pelo menos 5 anos em cargos de liderança ou gestão de equipes de segurança.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em Segurança da Informação, Tecnologia da Informação, Ciências da Computação ou áreas correlatas. • Pós-graduação ou MBA em Gestão de Segurança da Informação, Governança de TI ou áreas afins é altamente recomendada.
Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL V4. • EXIN CYBER and IT Security Foundation. • ISO 27002.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em políticas de segurança da informação, normas internacionais e regulamentos de conformidade. • Habilidade em liderar e motivar equipes multifuncionais de segurança da informação, assegurando um alto nível de desempenho e colaboração. • Competência em gestão de riscos, com capacidade de identificar, avaliar e mitigar riscos de segurança em toda a organização. • Experiência em resposta a incidentes de segurança, com foco em recuperação rápida e mitigação de danos. • Capacidade de traduzir questões técnicas de segurança em termos compreensíveis para a alta gestão e stakeholders.
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação de novas ameaças e na implementação de medidas preventivas para proteger a organização. • Compromisso com a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações da organização. • Disposição para tomar decisões difíceis e liderar sob pressão durante crises de segurança.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes habilidades de comunicação, tanto escrita quanto verbal, para interagir com todas as camadas da organização e com parceiros externos. • Capacidade de gerenciar múltiplos projetos de segurança simultaneamente, mantendo o foco nos prazos e na qualidade das entregas. • Facilidade em construir relacionamentos sólidos com a alta gestão, equipes internas e fornecedores, garantindo o suporte necessário para as iniciativas de segurança.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

2.12.

Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura

Categoria dos Serviços	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA
Cod Perfil	GERINF
Id	19
Perfil	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação
Escopo	Serviço responsável pela gestão global da infraestrutura de TI da organização, garantindo que todos os sistemas, redes e serviços de suporte estejam funcionando de forma eficaz, segura e alinhada com as necessidades estratégicas do negócio. Este serviço lidera equipes multidisciplinares, incluindo os serviços de Administradores de Sistemas, Técnicos de Redes, Especialistas em Virtualização e Containerização, e equipes de Suporte Técnico.
Atividades	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento e implementação da estratégia de infraestrutura de TI, alinhando-a com os objetivos de negócio e as necessidades operacionais da organização. • Supervisão das equipes de infraestrutura de TI, incluindo Administradores de Sistemas (Linux e Windows), Técnicos de Redes, Especialistas em Virtualização, Automação e Containerização, e Suporte Técnico. • Garantia da disponibilidade, desempenho e segurança de todos os componentes de infraestrutura, incluindo servidores, redes, armazenamento, backup, e sistemas de virtualização. • Coordenação de projetos de infraestrutura de TI, incluindo upgrades de sistemas, migrações para a nuvem, e implementação de novas tecnologias. • Planejamento e gestão de capacidades de infraestrutura, assegurando que os recursos de TI sejam dimensionados adequadamente para suportar as operações atuais e futuras. • Garantia de conformidade com as políticas de TI, normas de segurança e regulamentos aplicáveis, em colaboração com a equipe de segurança da informação. • Monitoramento contínuo da infraestrutura de TI, utilizando ferramentas de gerenciamento e automação para detectar e resolver problemas antes que afetem os usuários finais. • Gestão de contratos e relacionamento com fornecedores de tecnologia, garantindo que os serviços contratados atendam aos padrões de qualidade e custo-benefício estabelecidos. • Definição e monitoramento de métricas de desempenho e KPIs para avaliar a eficácia e eficiência das operações de infraestrutura de TI. • Elaboração e gestão do orçamento de infraestrutura de TI, garantindo a alocação eficiente de recursos e o controle de custos. • Treinamento e desenvolvimento contínuo das equipes de infraestrutura, promovendo a aquisição de novas competências e certificações técnicas. • Comunicação regular com a alta gestão sobre o estado da infraestrutura de TI, identificando riscos, oportunidades de melhoria e planos de investimento. • Liderança em iniciativas de inovação tecnológica, identificando e implementando soluções que tragam benefícios estratégicos para a organização. • Resposta rápida a incidentes críticos de infraestrutura, liderando esforços de recuperação e garantindo a continuidade dos serviços de TI.
Tempo de Experiência	Recomenda-se de 10 a 15 anos de experiência em gestão de infraestrutura de TI, com pelo menos 5 anos em cargos de liderança.
Escolaridade	<ul style="list-style-type: none"> • Graduação em Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas. • Pós-graduação ou MBA em Gestão de TI, Governança de TI ou áreas afins é altamente recomendada.

Certificações Sugeridas	<ul style="list-style-type: none"> • ITIL OSA. • ISO 27002.
Competências	<ul style="list-style-type: none"> • Profundo conhecimento em gestão de infraestrutura de TI, incluindo servidores, redes, armazenamento, virtualização e backup. • Experiência sólida em planejamento e implementação de projetos de infraestrutura de grande escala. • Habilidade em gestão de equipes multidisciplinares, assegurando um alto nível de desempenho e colaboração. • Competência em gestão de capacidade, assegurando que a infraestrutura de TI suporte de maneira eficiente o crescimento da organização. • Capacidade de gerir fornecedores de tecnologia, contratos e acordos de nível de serviço (SLAs)
Atitudes	<ul style="list-style-type: none"> • Proatividade na identificação e implementação de melhorias na infraestrutura de TI. • Compromisso com a entrega de serviços de TI de alta qualidade, garantindo a satisfação dos usuários finais. • Disposição para liderar a equipe com foco em resultados, mesmo em ambientes de alta pressão.
Habilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Excelentes habilidades de comunicação, tanto escrita quanto verbal, para interagir com todas as camadas da organização e fornecedores externos. • Capacidade de gerenciar múltiplos projetos e demandas simultaneamente, mantendo o foco nos prazos e na qualidade das entregas. • Facilidade em manter-se atualizado com as novas tecnologias e tendências em infraestrutura de TI, promovendo a inovação dentro da organização.
Horário	24x7x365
Regime	Híbrido

ANEXO XII - METODOLOGIA E NMSS PARA MELHORIA CONTÍNUA

1. APRESENTAÇÃO

1.1. Os serviços de melhoria contínua referem-se a práticas, processos e atividades focadas na análise e aprimoramento constante dos sistemas, serviços e processos da Infra S.A. O objetivo desses serviços é garantir que as soluções de TI se tornem cada vez mais eficientes, eficazes, seguras e alinhadas às necessidades dos usuários e à missão da estatal.

1.2. Esses serviços envolvem a coleta e análise de dados de desempenho, além da implementação de ações corretivas e preventivas para solucionar problemas ou otimizar recursos. O foco está na adaptação ágil às mudanças tecnológicas e de mercado, promovendo o aprimoramento contínuo das soluções e serviços oferecidos.

1.3. As principais características dos serviços de melhoria contínua são:

- 1.3.1. Análise de desempenho: avaliar constantemente o desempenho dos sistemas e serviços de TI para identificar pontos de melhoria.
- 1.3.2. Adoção de novas tecnologias: avaliar e implementar novas tecnologias que possam otimizar processos e trazer benefícios tangíveis à Infra S.A..
- 1.3.3. Redução de custos: buscar soluções mais econômicas sem comprometer a qualidade, por meio de automação, melhoria de processos ou reavaliação de ferramentas e recursos existentes.
- 1.3.4. Ajustes de processos: refinar continuamente os processos de TI, como a gestão de incidentes, mudanças, problemas e segurança, para que se tornem mais ágeis, eficientes e eficazes.

1.4. Os serviços de melhoria contínua têm como objetivo aumentar a eficiência, aprimorar a eficácia e otimizar os custos dos serviços e processos de gerenciamento de TI. O objetivo é melhorar o atendimento ao usuário final, seja ele interno ou público. A melhoria contínua deve ser executada de forma planejada e iterativa, integrando inovações tecnológicas que agreguem valor ao negócio e às operações da Infra S.A..

1.5. É fundamental para a Infra S.A. que esse serviço seja utilizado para alavancar o processo de transformação digital, levando os serviços de TIC para um novo patamar, focado na agregação de valor e na entrega de resultados rápidos a instituição. Ou seja, a melhoria contínua deve utilizar de métodos aplicáveis em seu processo para que a empresa obtenha resultados efetivos e que façam sentido em sua jornada de transformação.

1.6. Sempre que possível, também será escopo desse serviço o apoio às áreas finalísticas no entendimento de suas necessidades de TIC. Ou seja, o serviço permite tanto traduzir e decodificar demandas de diferentes áreas, como guiar e direcionar os parceiros de negócio em sua jornada para a transformação digital.

1.7. Para tanto, os projetos de melhoria devem ser gerenciados por profissionais capacitados e experientes em metodologias aplicáveis para infraestrutura. Isso pode ser alcançado por meio de certificações, como PMP (Project Management Professional) e Scrum Master, que asseguram a aplicação de boas práticas e técnicas ágeis para a implementação bem-sucedida dos projetos de melhoria contínua.

2. METODOLOGIA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. Os serviços de melhoria contínua serão executados utilizando metodologias aplicáveis, uma abordagem que permite que as entregas sejam feitas de forma incremental e iterativa. Isso significa que os projetos serão divididos em ciclos curtos (Reunião), com uma duração máxima de 30 dias. Cada reunião inclui, minimamente, as etapas de planejamento, desenvolvimento, testes e uma revisão final.

2.2. Ao final de cada reunião, uma parte do projeto (incremento) será entregue, permitindo que as partes mais prioritárias sejam abordadas primeiro. Durante as reuniões de planejamento, serão definidos os itens que terão foco na próxima iteração, garantindo que as entregas incrementais estejam alinhadas com as prioridades do negócio.

2.3. Cabe observar que, por se tratar de uma metodologia de processos aplicáveis, independente da reunião ser mensal, é boa prática a avaliação semanal do andamento do projeto, revisando e ajustando backlogs quando necessário.

2.4. A documentação dos projetos será mínima e essencial, focando nos aspectos necessários para manter a transparência, rastreabilidade e compreensão clara das entregas. A documentação incluirá:

- Backlog do Produto: Lista de funcionalidades e melhorias planejadas.
- Documentação técnica mínima: Estrutura simples que detalhe o que foi implementado e como deve ser mantido, códigos, scripts etc.
- Decisões técnicas: Registro de decisões importantes tomadas durante o projeto, especialmente aquelas que impactam diretamente as soluções de TI.

2.5. Ao final de cada projeto, a Transferência de Conhecimento será uma etapa crítica. A equipe contratada se compromete a fornecer treinamento à equipe interna, garantindo a continuidade das operações e a correta manutenção das novas funcionalidades ou melhorias implementadas. Este processo incluirá:

- Sessões de treinamento prático.
- Documentação explicativa para os responsáveis pela operação.
- Suporte durante o período inicial de uso das novas funcionalidades.

- 2.6. **Níveis Mínimos de Serviço (NMS)**
- 2.6.1. Os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) no contexto da metodologia aplicáveis são baseados na entrega pontual e na qualidade dos incrementos de cada reunião. Eles são definidos da seguinte forma:
- 2.6.2. **Prazos de Entrega**
- 2.6.2.1. Conformidade com o Prazo Estipulado:
- Todos os incrementos planejados para um projeto devem ser entregues dentro do prazo acordado de 30 dias.
 - NMS: 100% das entregas devem ser concluídas dentro do prazo acordado.
- 2.6.3. **CrITÉrios de Qualidade**
- 2.6.3.1. Aceitação dos Incrementos:
- Cada incremento entregue deve cumprir os critérios de aceitação definidos no início do projeto, incluindo testes de qualidade e funcionalidades previstas.
 - NMS: 95% dos incrementos entregues devem ser aceitos sem necessidade de retrabalho.
- 2.6.3.2. Teste de Qualidade:
- Todos os incrementos devem passar por testes de qualidade, incluindo testes automatizados (se aplicável) e revisões de código, antes da entrega.
 - NMS: 100% dos incrementos devem ser aprovados nos testes de qualidade antes da entrega.
- 2.6.4. **Feedback e Revisões**
- 2.6.4.1. Revisões de Projeto:
- Durante a reunião de revisão de projeto, o feedback deve ser coletado e considerado para ajustes futuros.
 - NMS: 100% dos feedbacks relevantes devem ser considerados para a próxima projeto ou melhoria contínua.
- 2.7. **Penalizações**
- 2.7.1. As penalizações são aplicadas caso os NMSs não sejam atendidos. Considerando tanto os prazos de entrega quanto os critérios de qualidade, sugere-se as seguintes penalizações:
- 2.7.1.1. **Atrasos na Entrega**
- Multa por Atraso:
 - Atrasos na entrega dos incrementos de um projeto podem resultar em uma multa de 2% do valor do mesmo por dia de atraso, até um limite de 30% do valor total do projeto.
- 2.7.1.2. **Falhas na Qualidade**
- Reentrega por Falha de Qualidade:
 - Incrementos que não passarem nos critérios de aceitação devem ser corrigidos e entregues novamente sem custos adicionais. Se a falha se repetir, aplica-se uma multa de 5% do valor do projeto por falha não corrigida.
 - Redução de Pagamento:
 - Se mais de 5% dos incrementos falharem nos critérios de aceitação em duas ou mais reuniões consecutivas, o pagamento referente ao projeto afetado pode ser reduzido proporcionalmente.

ANEXO XIII - DIAGNÓSTICO DA MATURIDADE DE PROCESSOS ITIL

1. OBJETIVO

- 1.1. Realizar o diagnóstico de maturidade dos processos e funções ITIL definidos na Infra S.A. para identificar o nível de maturidade atual e áreas de melhoria. Este diagnóstico visa orientar a criação de um plano de ação para evolução dos processos ITIL.
- 1.2. Esse diagnóstico deve ser realizado nos primeiros 90 dias após assinatura do contrato.

2. ESCOPO

- 2.1. O diagnóstico abrangerá as seguintes disciplinas de gerenciamento ITIL:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Requisição;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço.

3. METODOLOGIA DO DIAGNÓSTICO

3.1. Análise Inicial:

- Revisar e entender os processos ITIL já definidos e implementados na Infra S.A.
- Identificar papéis e responsabilidades para cada processo e função.

3.2. Desenvolvimento e Aprovação de Questionários:

- Elaborar questionários com, no mínimo, 16 perguntas para cada processo e função ITIL, abordando aspectos de aderência e práticas em uso.
- Submeter os questionários à aprovação da equipe de fiscalização do contrato.

- 3.3. **Aplicação dos Questionários e Entrevistas:**
- Realizar entrevistas com os responsáveis pelos processos e funções, aplicando os questionários aos envolvidos (pelo menos dois representantes de cada papel, quando aplicável).
 - Documentar as respostas e coletar evidências para confirmar as práticas declaradas.
- 3.4. **Coleta de Evidências:**
- Obter evidências documentais ou observacionais que comprovem a execução dos processos conforme definido no ITIL.
- 3.5. **Definição e Avaliação de Indicadores de Acompanhamento:**
- Selecionar ou definir pelo menos quatro indicadores para monitoramento de cada processo e função.
 - Obter a aprovação da equipe de fiscalização para os indicadores definidos.
- 3.6. **Consolidação dos Resultados:**
- Avaliar as respostas e evidências para determinar a maturidade de cada processo, classificando-o em um dos seguintes níveis:
 - Inicial;
 - Repetível;
 - Especificado;
 - Gerenciado;
 - Otimizado.
- 3.7. **Proposta de Melhorias e Atualização do Catálogo de Serviços:**
- Com base no diagnóstico, propor um plano de melhoria e atualizar o catálogo de serviços, facilitando a automação e uso do sistema de ITSM.

4. NÍVEIS DE MATURIDADE

4.1. A maturidade será avaliada conforme os cinco níveis: Inicial, Repetível, Especificado, Gerenciado e Otimizado. Estes níveis indicam o grau de formalização e controle dos processos e funções ITIL na organização.

5. APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

5.1. O diagnóstico será formalmente apresentado ao corpo de gestores da SUPTI e à equipe de fiscalização. A reunião incluirá a análise dos resultados e um Plano de Ação para melhoria dos processos, com implementação prevista para os três meses subsequentes. Todos os pontos serão registrados em ata para documentação e acompanhamento.

5.2. Período de Recorrência para Avaliação de Melhoria da Maturidade

5.2.1. **Frequência do Diagnóstico:**

- Periodicidade: Anual, com o diagnóstico sendo realizado no mesmo formato ou com adaptações e melhorias aceitas pela equipe de fiscalização.
- Reavaliação do Plano de Ação: A cada ano, será feita uma revisão do Plano de Ação com base nos resultados do diagnóstico anterior para assegurar progresso contínuo.

5.2.2. **Medições Intermediárias (Opcional):**

- Para acompanhar a evolução dos processos antes da avaliação anual, a CONTRATADA poderá realizar medições intermediárias, semestrais ou trimestrais, dos indicadores selecionados para acompanhar os ganhos de maturidade.

5.2.3. **Relatório de Progresso:**

- Será apresentado à SUPTI e à equipe de fiscalização um relatório de progresso após seis meses de implementação do Plano de Ação anual, revisando os avanços nos indicadores e propondo ajustes, se necessário.

6. REVISÃO E MELHORIAS CONTÍNUAS

6.1. A CONTRATADA deverá continuamente revisar e melhorar o processo de diagnóstico e o Plano de Ação para assegurar que as melhores práticas de ITIL sejam incorporadas e que o nível de maturidade dos processos evolua ano a ano.

6.2. No período de Adaptação Operacional a CONTRATADA deverá realizar o diagnóstico da maturidade dos processos e funções ITIL. O escopo será os processos ITIL definidos e no mínimo as seguintes disciplinas:

- Gerenciamento de Mudanças;
- Gerenciamento de Requisição;
- Gerenciamento de Incidentes;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Problemas;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços;
- Gerenciamento de Nível de Serviço.

6.3. O diagnóstico deverá ser realizado nas seguintes etapas:

- Analisar e conhecer os processos ITIL definidos e em uso na Infra S.A.
- Identificar para cada processo e função ITIL os papéis e responsabilidades.
- Propor questionário com pelo menos 16 (dezesseis) perguntas para cada processo e função ITIL.
- Submeter os questionários à aprovação da equipe de fiscalização do contrato.
- Aplicar os questionários e realizar entrevistas com os envolvidos em cada processo ou função ITIL. Deverão ser aplicados a pelo menos dois representantes de cada papel, quando houver.
- Coletar evidências da execução dos processos ITIL.
- Identificar pelo menos 4 (quatro) indicadores de acompanhamento para cada processo e função ITIL, ou se necessário defini-los com aprovação da equipe de fiscalização.

- Consolidar todos os resultados e definir a maturidade individual de cada processo e função.
- Propor e atualizar catálogo de serviços para facilitar a atualização do ITSM e automações.

6.4. A maturidade de cada processo e função ITIL deverá ser medida nos seguintes níveis:

- Inicial;
- Repetível;
- Especificado;
- Gerenciado ou Otimizado.

6.5. A CONTRATADA poderá, a seu critério e custas, adquirir metodologia ou artefatos de mercado compatível com esta especificação.

6.6. O resultado do diagnóstico deverá ser apresentado para o corpo de gestores da SUPTI e a equipe de fiscalização, em reunião formal, onde será apresentado também o Plano de Ação para melhoria dos processos a ser executado nos próximos 3 (três) meses. Os resultados e Plano de Ação serão aprovados e registrados em Ata de Reunião.

6.7. O diagnóstico deverá ser repetido anualmente, nesse mesmo formato, ou com adaptações e melhorias, desde que aceitas pela equipe de fiscalização.

ANEXO XIV - NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS - NMS

1. INTRODUÇÃO

1.1. A eficiência e a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação (TI) são essenciais para o sucesso organizacional, por isso a implementação de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) é fundamental para garantir a entrega de serviços confiáveis e de alta performance. Esse documento tem como objetivo delinear os parâmetros específicos de tempo de resposta, resolução de incidentes, detecção de ameaças e outros indicadores de desempenho necessários para a gestão eficiente dos serviços contratados.

1.2. A importância de monitorar continuamente esses indicadores não pode ser subestimada, pois eles formam a base para a gestão de riscos, a melhoria contínua e a garantia de que os serviços prestados estejam sempre alinhados com as necessidades críticas da organização.

1.3. Os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos neste anexo são projetados para assegurar que a empresa contratada para a prestação dos serviços atenda a critérios rigorosos de qualidade e desempenho, alinhados com as melhores práticas do mercado e as exigências legais e regulatórias. Cada serviço é medido por métricas detalhadas, incluindo metas específicas e porcentagens de glosa associadas ao não cumprimento dos padrões estabelecidos.

2. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Tabela 1: TRIN - Tempo de Resposta Inicial.

Tempo de Resposta Inicial	TRIN	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço
Prioridade 1 (Crítica)	5	Min	>=98%	4%
Prioridade 2 (Alta)	6	Min	>=98%	2%
Prioridade 3 (Média)	15	Min	>=90%	3%
Prioridade 4 (Baixa)	20	Min	>=90%	3%

Tabela 2: TMR - Tempo Médio de Resolução.

Tempo de Resolução	TMR	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço
Prioridade 1 (Crítica)	1	Hora	>=98%	4%
Prioridade 2 (Alta)	2	Hora	>=98%	2%
Prioridade 3 (Média)	4	Hora	>=95%	3%
Prioridade 4 (Baixa)	8	Hora	>=95%	3%

3. SERVIÇOS DE SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA

Tabela 1: TRI - Tempo de Resposta ao Incidente.

Tempo de Resposta a Incidentes de Infraestrutura	TRI	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço
Prioridade 1 (Crítica)	5	Min	>=98%	4%
Prioridade 2 (Alta)	6	Min	>=98%	2%
Prioridade 3 (Média)	15	Min	>=90%	3%
Prioridade 4 (Baixa)	20	Min	>=90%	3%

Tabela 2: TREI - Tempo de Resolução de Incidente.

Tempo de Resposta a Incidentes de Infraestrutura	TREI	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço
Prioridade 1 (Crítica)	1	Hora	>=98%	4%
Prioridade 2 (Alta)	2	Hora	>=98%	2%
Prioridade 3 (Média)	4	Hora	>=95%	3%
Prioridade 4 (Baixa)	8	Hora	>=95%	3%

4. SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (NOC/SOC)

Tabela 1: TDIS - Tempo de Detecção de Incidente de Segurança.

Tempo de Detecção de Incidentes de Segurança:	TDIS	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço por falta identificada
Prioridade 1 (Crítica)	5	Min	>= 90%	0,30%
Prioridade 2 (Alta)	15	Min	>=90%	0,20%

Prioridade 3 (Média)	30	Min	>=90%	0,10%
----------------------	----	-----	-------	-------

Tabela 2: TRIS- Tempo de Resposta a Incidentes de Segurança.

Tempo de Resposta a Incidentes de Segurança	TRIS	Métrica	Meta	% de glosa no grupo do serviço
Prioridade 1 (Crítica)	10	Min	>=80%	1%
Prioridade 2 (Alta)	30	Min	>=80%	0,50%
Prioridade 3 (Média)	60	Min	>=80%	0,30%

5. RELATÓRIOS DE SEGURANÇA

- 5.1. **Relatórios Diários:** Resumo das atividades do NOC/SOC, incidentes detectados, e status de mitigação.
- 5.2. **Relatórios Semanais:** Análise detalhada dos incidentes e recomendações para melhorar a postura de segurança.
- 5.3. **Relatórios Mensais:** Relatório de desempenho geral, incluindo estatísticas de tempo de resposta e mitigação, análise de tendências e planos de ação corretiva.
- 5.4. **Outros Relatórios:** Relatórios demandados pela gestão ou fiscalização, bem como painéis de acompanhamento, como ameaças e segurança, botnets, inteligência de tendências, indicadores de comprometimento, suspeitas etc.

6. DISPONIBILIDADE DE SISTEMAS CRÍTICOS E NÃO CRÍTICOS

Disponibilidade de Sistemas Críticos:	Disponibilidade
Mínimo de 99,9% de disponibilidade mensal para serviços classificados como não críticos, com apuração mensal.	a cada 0,1% (um décimo por cento) de disponibilidade abaixo da meta, será aplicado 0,2% (dois décimos por cento) de desconto na fatura mensal, por serviço de TIC mensurado.
Mínimo de 99,0% de disponibilidade mensal para serviços classificados como não críticos, apuração mensal	a cada 0,1% (um décimo por cento) de disponibilidade abaixo da meta, será aplicado 0,1% (um décimo por cento) de desconto na fatura mensal, por serviço de TIC mensurado

6.1. Observação:

- 6.1.1. *São consideradas as indisponibilidades totais e parciais, considerando parcial como falha ou baixa de desempenho do serviço de TI. Estão fora dessa contabilização serviços ou recursos de responsabilidade de terceiros, cabendo a Contratada o devido registro e encaminhamento ao terceiro, bem como seu monitoramento e acompanhamento. Também serão desconsideradas manutenções programadas.*

7. NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS RELACIONADOS A QUALIDADE

Indicador de Qualidade	Meta relacionada	Percentual de glosa no grupo do serviço	Regra
Indicador de Nível de satisfação dos usuários	>=95%	1%	Por ponto percentual abaixo da meta na fatura mensal.
Indicador de Chamados reabertos por erros ou execução incompleta	<=1%	1%	No valor mensal do faturamento do grupo do serviço.
Indicador de falha ou ausência do registro de forma adequada não prezando pela qualidade na ferramenta de ITSM atividades de rotina ou relacionada com requisições, incidentes etc.	100%	1%	No valor mensal do faturamento do grupo do serviço.
Volume de chamados com prazo expirado	0%	0,50%	Por chamado descontado no valor mensal do faturamento dos serviços relacionados.
Indicador de Melhoria Contínua - entrega no prazo	100%	2%	Atrasos na entrega dos incrementos de um projeto podem resultar em uma multa de 2% do valor do projeto por dia de atraso, até um limite de 20% do valor total do projeto.
Indicador de Melhoria Contínua - Aceitação dos incrementos	95%	1%	Por entrega fora dos termos acordados de aceitação.
Indicador de Melhoria Contínua - Teste de qualidade	100%	2%	Incrementos que não passarem nos critérios de aceitação devem ser corrigidos e entregues novamente sem custos adicionais. Se a falha se repetir, aplica-se uma multa de 5% do valor do projeto por falha não corrigida.
Indicador de chamados pendentes (requisições ou incidentes)	0%	0,10%	Por chamado atribuído como pendente de atendimento, exceto para Pendente pelo Requirante, Terceiro, Mudança, Aprovação. Mesmo assim, esses serão avaliados considerando desvios.
Indicador de recorrência de incidentes ou requisições abertas por falta de atuação da Contratada	>=1%	3%	Quanto superior a meta estabelecida aferida mensalmente sobre a fatura mensal.
Indicador do total de vulnerabilidades críticas e altas não relatadas e posteriormente identificadas	0%	5%	Validação mensal do quantitativo. Aplicação de multa contratual.
Indicador de Resolução na Primeira Interação	85%	0,50%	Validação mensal.

7.1. O Nível Mínimo de Serviço (NMS) poderá ser revisado durante a vigência contratual para ajustes, desde que essa alteração:

- 7.1.1. Não acarrete acréscimo ou redução do valor contratual além dos limites de 25% (vinte e cinco por cento).
- 7.1.2. Não descaracterize o objeto contratado.

ANEXO XV - PLATAFORMA ITSM

1. SOLUÇÃO DE ITSM DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS E MONITORAMENTO

- 1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter uma ferramenta de gerenciamento integrado de serviços aderente a biblioteca Information Technology Infrastructure Library – ITIL.
- 1.2. Atualmente, a Infra S.A utiliza a solução GLPI V4 para o gerenciamento de seus serviços, processos e demandas, de acordo com a biblioteca do ITIL e a ISO

20.000.

1.3. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela implantação de todos os processos existentes, configuração, customização, parametrização, suporte (incluindo atualização de versão), garantia e migração dos dados existentes, por exemplo, catálogo de serviços e base de conhecimento, sem qualquer ônus adicional à CONTRATANTE.

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

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

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

1.7. A Solução a ser implantada deverá estar em sua última versão, podendo ser software livre, seguindo pelo menos, mas não se limitando, os seguintes processos:

- Gerenciamento de Incidente;
- Gerenciamento de Requisição;
- Gerenciamento de Problema;
- Gerenciamento de Mudança;
- Gerenciamento de Ativos;
- Gerenciamento de Conhecimento;
- Gerenciamento de Níveis de Serviços;
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços.

1.8. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por Usuários, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.

1.9. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de requisitos técnicos comprobatórios.

1.10. A Solução a ser implantada deverá permitir a automatização dos processos de extração de indicadores e integração com ferramentas de monitoração, com condições suficientes para os acompanhamentos do NMS dessa contratação.

1.11. A CONTRATADA no momento da habilitação deve informar qual irá utilizar para validação, bem como, seu processo e proposta para afastar o aprisionamento tecnológico da Infra S.A.

1.12. São requisitos mínimos da ferramenta de ITSM a ser fornecida pela CONTRATADA:

- Possuir capacidade de priorizar chamados com base em nível NMS;
- Os requisitos deverão ser comprovados através de manual ou documentos oficiais do fabricante, URL oficial da CONTRATADA e afins;
- Ter capacidade de atuar como ferramenta de ITSM. A ferramenta deverá disponibilizar suas funcionalidades em totalidade por meio de navegador web, pelo menos por meio do Google Chrome, Firefox e Microsoft Edge ou disponível no mercado;
- Possuir ajuda online com informações relacionadas ao contexto.

1.13. Deverá ser licenciada, caso não tenha sua licença aberta, para, no mínimo, um número de atendentes necessários a demanda da Infra S.A., com os respectivos acessos simultâneos/concorrentes.

- Manter a configuração após aplicação de atualizações ou upgrades;
- A interface deverá estar no idioma português do Brasil;
- Caso algum requisito solicitado demande outros processos ou funções da ITIL, a ferramenta deverá dispor. Todas os processos deverão ser disponibilizados por solução do mesmo fabricante;
- Possuir editor de processos (workflow) e fluxos de trabalho, permitindo configuração e parametrização de forma que sejam adequados às necessidades e regras de negócio da CONTRATANTE;
- Permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por: portal de autoatendimento do tipo Self Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz com uma central de atendimento virtual automatizada do tipo URA e por meio de e-mail;
- Possuir capacidade de criar, escalar, executar e monitorar os tickets;
- Disponibilizar aplicativo móvel para permitir mobilidade por meio de Smartphones, devendo permitir solicitar um serviço, dentre outras ações;
- Fazer uso de IA - inteligência artificial, para compreensão de linguagem natural para autoatendimento, como bate papo, em português;
- Permitir a automação de atividades da Central de Serviços com base em regras de negócio (exemplo, mas não se limitando: enviar notificações via e-mail sempre quando o solicitante não for gerente);
- Permitir que o ticket apresente, no mínimo, as seguintes informações: número da solicitação, data e hora de sua abertura, início e término do atendimento, identificação do solicitante, descrição do atendimento, serviço afetado, e item de configuração;
- Permitir que o usuário realize a reabertura do chamado;
- Permitir, após registro da solicitação, consultar status e histórico do atendimento;
- Possuir capacidade de definir prioridade da solicitação;
- Possuir funcionalidade de fechamento automático do chamado, por decurso de tempo, quando o status for "resolvido". (Exemplo: Após 48 horas sem interação com o usuário, o chamado será fechado automaticamente);
- Permitir avaliação dos atendimentos pelos usuários;
- Possuir capacidade de classificar, atribuir e encaminhar automaticamente os chamados;
- Capacidade de gerenciar incidentes com indicadores de criticidade e impacto de falhas de ICs, para facilitar a classificação no registro do incidente;
- Possuir capacidade de distinguir incidente, problema, erro conhecido, solução de contorno e definitiva;
- Manter relacionamento entre os incidentes, problemas, erros conhecidos e RDM;
- Permitir o cadastro de acordos de Níveis Mínimos de Serviços;
- Possibilitar a criação de alertas para NMS's, de acordo com regras pré-estabelecidas;
- Possibilitar o envio de alerta automático e proativo para o Gerenciamento de Incidentes, no caso do NMS de uma solicitação se aproximar de valores limites pré-definidos;
- Permitir que chamados destinados a fornecedores externos sejam acompanhados, possibilitando monitorar os NMS's estipulados para cada tipo de solicitação e fornecedor;
- Dispor de mecanismo que armazene a troca de mensagens, realizadas no chat, junto ao ticket;
- Possuir capacidade de elaboração, no mínimo dos seguintes relatórios, mas não se limitando:

- Incidentes não resolvidos;
- Quantidade de chamados por atendente;
- Tempo de resolução dos incidentes;
- Volume de atendimentos realizados;
- Chamados abertos por incidentes e serviços no período e por localidade;
- Quantidade de chamados abertos por nível de atendimento;
- Quantidades de chamados abertos por usuários;
- Quantidade de chamados abertos e encerrados por fornecedor externo; e
- Quantidade de chamados por Níveis de prioridade.
- Fornecer, pelo menos, os seguintes índices de desempenho:
 - Quantidade de Incidentes por departamento, por localidade, por usuário;
 - Incidentes resolvidos em todos os níveis de atendimento;
 - Incidentes encerrados dentro do prazo para cada nível de atendimento;
 - Incidentes escalonados com consulta a base de conhecimento;
 - Reabertura de incidentes; e
 - Chamados resolvidos através do autosserviço.
- Possuir capacidade de criar um chamado a partir de um e-mail recebido;
- Permitir a definição de políticas de manutenção para itens de configuração;
- Realizar de forma nativa ou ainda, fornecer ferramenta para o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores, como: processador, memória, disco, sistema operacional etc. A integração ficará a cargo da CONTRATADA;
- O chatbot deverá possuir mecanismo que auxilie os usuários finais propondo soluções como: artigos da base de conhecimento, ofertas de serviços etc. Deverá estar disponível para smartphones também;
- Possuir capacidade de configurar fluxo de conversação;
- Disponibilizar um portal de serviço que permita ao usuário acessar suas solicitações, FAQ (Frequently Asked Questions), catálogo de serviço e artigos;
- Permitir que os usuários realizem rastreamento de seus tickets;
- A versão mobile a ser utilizada pelos usuários deverá suportar acessos pelos sistemas operacionais IOS e Android;
- Possuir capacidade, por meio do aplicativo móvel, de realizar minimamente as seguintes ações:
 - Solicitações, independente da natureza;
 - Consultas ao catálogo de serviço;
 - Aceitação ou não dos tickets dados como resolvidos;
 - Utilização do chatbot.
- Fornecer as seguintes informações:
 - Ranking de utilização dos canais de comunicação (e-mail, console web, telefone etc.); e
 - Ranking dos IC's com maior volume de incidentes.
- Permitir que o usuário solicite um serviço do catálogo utilizando uma busca ou navegando diretamente no catálogo;
- Permitir que o catálogo seja apresentado de acordo com a classificação do usuário (Por exemplo, Superintendente, Gerente etc.);
- Possuir capacidade de destacar as solicitações mais registradas, bem como sugerir classificação para as requisições de serviços, incidentes e problemas;
- Possuir capacidade de sugerir e permitir a combinação de vários serviços interdependentes a partir de uma única solicitação. A funcionalidade visa facilitar o pedido de serviços que dependem de outros para o funcionamento pleno. Não sendo satisfatório esperar que seja de conhecimento dos usuários as referidas dependências;
- Possuir capacidade de criação de formulários distintos para solicitações de serviços específicos, permitindo que os usuários forneçam informações relacionadas ao serviço solicitado;
- Permitir definir quais campos de um formulário precisam necessariamente ser preenchidos;
- Disponibilizar o catálogo de serviços disponíveis através de browsers e dispositivos móveis;
- Permitir que os usuários registrem comentários em relação aos serviços utilizados do catálogo de serviços;
- Disponibilizar para o atendente a visualização de dados disponíveis para apoio na resolução célere e eficaz dos chamados. Sugerindo artigos associados à solicitação do usuário;
- Possuir capacidade de publicar novos artigos no portal de serviço;
- Possuir capacidade de realizar moderação de perguntas e respostas do FAQ (Frequently Asked Questions);
- Possuir uma base de conhecimento onde serão registrados, dentre outras coisas, erros conhecidos e soluções para os problemas;
- Permitir controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- Permitir o cadastro de palavras similares para pesquisa. Exemplo: “computador” = “máquina”, “HD” = “Disco rígido” etc.;
- Permitir a identificação do usuário ou atendente no documento contido na base de conhecimento, permitindo que futuras alterações sejam notificadas;
- Possuir capacidade de inserção de links da web, imagens e vídeos em artigos da base de conhecimento;
- Possuir capacidade de gerenciar o ciclo de vida dos artigos da base de conhecimento. Como: envio, edição, aprovação, publicação, monitoramento de uso etc.;
- Prover no mínimo as seguintes informações:
 - Volume de atualizações da base de conhecimento;
 - Quantidade de acessos às informações da base de conhecimento;
 - Ranking de acessos por tipo de informação; e
 - Quantidade de incidentes resolvidos após consulta à base de conhecimento.
- Possuir capacidade de criar e gerenciar as requisições de mudanças, inclusive o rastreamento e monitoração do seu ciclo de vida;
- Possuir capacidade de criar processos de aprovação de mudanças;
- Possuir capacidade de incluir calendário de mudanças e seus agendamentos;
- Permitir, no contexto de gerenciamento de mudanças, criação de conjunto de tarefas predecessoras;

- Possuir capacidade de realizar a análise de impacto nos itens de configuração relacionados na mudança;
- Apresentar conflitos e problemas de agendamentos das janelas de mudanças, se for o caso;
- Possuir capacidade de sugerir a melhor data para execução de uma mudança;
- Possuir capacidade de abrir uma requisição de mudança a partir de um erro conhecido/problema, preenchendo automaticamente o formulário da requisição;
- Comunicar informações relativas às mudanças e programações destas para a Central de Serviços;
- Permitir fechamento automático de incidentes, problemas e erros conhecidos quando uma mudança relacionada for implementada de forma bem-sucedida;
- Possuir capacidade de criar regras de negócio relacionadas a determinados incidentes. Permitindo criação de campo(s) obrigatório(s) para que o atendimento do chamado ocorra de forma alinhada ao negócio;
- Suportar escalonamento de chamados, com base em alteração de status de incidentes;
- Possuir capacidade de criar um problema com base em um incidente e vincular os incidentes relacionados ao problema;
- Possuir capacidade de pesquisar e sugerir artigo da base de conhecimento, correspondente ao incidente que está sendo registrado, sem necessidade de sair da tela de registro;
- Possuir capacidade de personalização do formulário padrão de registro de solicitações;
- Permitir modificação e personalização da interface do usuário, sem a necessidade de alteração do esquema do banco de dados;
- Possuir capacidade de encerrar os incidentes relacionados ao problema, após seu encerramento;
- Possuir capacidade de identificar e notificar pro ativamente os usuários afetados por um problema aberto;
- Possuir capacidade de verificar em uma única tela todas as ações realizadas em relação a um determinado problema;
- Permitir notificação, automática, dos interessados nas elevações de prioridade;
- Possuir capacidade de monitorar e gerar relatórios de atendimento referente aos NMS's, inclusive taxa de conformidade;
- Possuir capacidade de definir regras de escalonamento e alertas automáticos com base no NMS;
- Permitir o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
- Suportar que os relatórios agendados sejam gerados minimamente nos formatos: PDF e .xls;
- Permitir registrar tickets de bugs, incidentes de usuários, pedidos de suporte, apoio a dúvidas, com tratamento de SLA (Service Level Agreement) e fluxo de atendimento;
- Fornecer um portal de serviços ao usuário final para registro de incidentes, bugs, pedidos de suporte, apoio a dúvidas das soluções criadas;
- Permitir o tratamento de bugs e incidentes através da ferramenta com vinculação a cards do Kanban e automação conjunta com o GIT;
- Permitir o registro de Acordos de Níveis de Serviço (SLA) para tratamento dos tickets da operação;
- Permitir o registro de base de conhecimento para guarda de documentação referente as soluções, tratativas de soluções de contorno, bem como demais informações sobre soluções;
- A solução de governança de tickets deve permitir a abertura através de soluções de testes automatizados para envio a equipes diversas;
- Permitir o tratamento de soluções de contorno para incidentes no ambiente das soluções disponibilizadas;
- Fornecer uma carteira de trabalho para a equipe de técnicos que trabalha na operacionalização das soluções (1º, 2º e 3º níveis), permitindo registro dos suportes oferecidos, dúvidas sanadas, apoios diversos, bem como intervenções em infraestrutura e código-fonte;
- Permitir o registro de releases aplicadas no ambiente de produção.

2. SOLUÇÃO DE MONITORAMENTO – NOC/SOC

2.1. A Solução de ITSM deverá ser integrada com a ferramenta de monitoramento e observabilidade, formando assim uma plataforma de gerenciamento de comportamentos dos usuários e sistemas por meio do uso de inteligência artificial.

- Deve possuir, minimamente, as seguintes funcionalidades e capacidades:
- Permitir a automação de requisições, incidentes e demandas rotineiras utilizando IA.
- Possuir a capacidade de utilização de componentes de IA para operações de TI, gerenciamento de performance e painéis de dados.
- Permitir a descoberta de itens de configuração, gerenciamento de eventos, inteligência operacional, orquestração e sincronização de tarefas, mapeamento de serviços de negócio, observabilidade e relatórios de data analytics.
- Permitir, por meio de inteligência, condição de gerenciar a performance de aplicações e serviços.
- Possuir a funcionalidade de descoberta de itens de configuração com suporte a escaneamento multiprotocolo sem a necessidade de instalação de agente nos ICs.
- Correlacionar eventos coletados de diferentes fontes utilizando motor de "machine learning".
- Implementar filtros de busca e categorização de eventos por prioridade/severidade
- Implementar a eliminação de duplicidades de eventos coletados e seu agrupamento para apoio no entendimento dos cenários de possíveis problemas
- Realizar o agrupamento automático de alertas relacionados para facilitar o gerenciamento
- Permitir a identificação automática de padrões de eventos e atribuição automática de "thresholds".
- Permitir a descoberta de itens de configuração deverá suportar o escaneamento multiprotocolo tais como HTTP, SSH, SNMP, ou APIs RESTful, dos itens de configuração conectados à rede;
- Permitir recursos para mapeamento de estruturas virtualizadas (Vmware, Citrix, KVM, Hyper-V);
- Permitir a programação de agendamentos para realização do processo de descoberta a partir da parametrização feita pelo usuário
- Permitir Discovery troubleshooting para identificar os problemas de descoberta e coleta de dados dos ativos;
- Permitir a listagem dos serviços que são utilizados pelas aplicações;
- Deverá ter a capacidade de identificar automaticamente padrões de eventos e alertas
- Deverá correlacionar os eventos coletados de diferentes fontes utilizando técnicas de machine learning e os mapas de serviços cadastrados, entre outros recursos;
- Deverá suportar a programação de execução dos fluxos pelo menos das seguintes formas:
- Programada a partir de definições de schedule;
- Manual a partir de interação do usuário;
- Automática sendo disparada por ações de outros sistemas e fluxos ou eventos e ações da própria plataforma;
- A ferramenta deverá permitir que os componentes dos fluxos desenvolvidos façam chamadas externas à plataforma.

1. AMBIENTE COMPUTACIONAL

Descrição do item	Ambiente Computacional Atual
Usuários	1.129
Caixas postais de correio eletrônico	942
Grupos de Usuários/de Segurança	791
Estações de trabalho (Desktops e Notebooks)	817
Outros tipos de estação de trabalho (tablets, smartphones etc.)	1.000
Equipamentos de impressão e imagem (impressoras, scanners, multifuncionais)	13
Equipamentos audiovisuais (Projetor multimídia, videoconferência)	16
Quantos servidores físicos em operação?	9
Quantas máquinas virtuais em operação?	195
Rede e conectividade	Quais são as opções de conectividade de rede (ISPs disponíveis, largura de banda, redundância)? Resposta: Link de internet de 1G - SERPRO com previsão para aquisição de link redundante.
	Existe suporte para conectividade de alta velocidade (10G, 40G, 100G)? Resposta: 1Gb
	Como é gerenciada a segurança e segmentação da rede? Resposta.: Por andar, com NSX-T(Vmware - Proteção lateral).
Domínios (LDAP)	3
Redes locais geograficamente distintas	1
Computação em nuvem	Utiliza.
	Atualmente AWS, Huawei, Google e soluções de Suite de escritório m365 (Sharepoint, Teams etc.). Infraestrutura como serviço - IaaS: recursos como computação e armazenamento. Plataforma como serviço - PaaS: ambiente de desenvolvimento e deploy para cloud apps. Software como serviço - SaaS: aplicações completas como serviço.
Gerenciamento de Dados e Armazenamento	Quais soluções de armazenamento de dados são utilizadas (NAS, SAN, SDS)? Resposta: S3, NAS e SAN.
	Como é gerenciada a escalabilidade e redundância do armazenamento? Resposta: Solução OnTap (Netapp).
	Existem políticas de governança de dados e retenção? Resposta: Em desenvolvimento.
Infraestrutura e Configuração	Qual a capacidade atual do datacenter (número de racks, servidores, armazenamento etc.)? Resposta: 10 Racks, 9 servidores, 3 Storages.
	Como está organizada a infraestrutura física (racks, servidores, conectividade)? Resposta: Servidores estão instalados em racks e conectados por FC e UTP.
	Qual o nível de redundância para energia, rede e refrigeração? Resposta: 4 Nobreaks e 1 Grupo Gerador de energia e 2 sistemas de refrigeração.
	Existem iniciativas de eficiência energética (PUE, uso de energia renovável)? Resposta: Não.
	Existem sistemas de gerenciamento de infraestrutura (IPMI, iDRAC, HPE iLO)? Resposta: Sim (iDRAC).
	Qual(is) plataforma de virtualização utilizada(s)? Resposta: Vmware Vsphere ESXI 6.5.
	Como estão configuradas as redes virtuais (VLANs, Switches virtuais)? Resposta: VMware NSX-T 3.0.2.
	Existe gerenciamento centralizado das VMs (vCenter, System Center)? Resposta: vCenter 6.5.
	Quais são as políticas de gerenciamento de ciclo de vida das VMs (criação, atualização, desativação)? Resposta: Atualmente não temos políticas definidas.
	Como é gerenciada a compatibilidade de versões de hypervisores e ferramentas? Resposta: Atualmente em não conformidade com o fabricante.
Desempenho e Capacidade	Qual é a utilização média dos recursos (CPU, RAM, armazenamento, rede) dos servidores físicos? Resposta: CPU 45%, RAM 55%, Armazenamento 88% e Rede 40%.
	Quais são os principais gargalos de desempenho? Resposta: Atualmente o ambiente está controlado com recurso disponível.
	Existe monitoramento contínuo de desempenho? Resposta: Sim.
	Qual é a utilização média de recursos de VMs? Resposta: CPU 30,5%, Memória 29,92% e Disco 58,09%.
	Como é gerenciada a alocação de recursos (overcommitment, reserva de recursos): Resposta: As necessidades são atendidas mediante autorização da Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação.
	Existem políticas de balanceamento de carga e alta disponibilidade? Resposta: Adoção de boas práticas.

Segurança e Recuperação de Desastres	Quais medidas de segurança física estão implementadas (controle de acesso, monitoramento, vigilância por vídeo, segurança 24/7)? Resposta: Gerencia os acessos por meio de biometria e câmeras de vigilância na entrada do Data Center 24/07.
	Como é gerenciada a segurança do sistema operacional e aplicações (patching, antivírus)? Resposta: Atualização por patching e Antivírus Windows Defender (Versão licenciada).
	Quais medidas de segurança estão em vigor para a plataforma de virtualização (isolamento, atualizações)? Resposta: NSX-T (Proteção Lateral).
	Existem políticas de segurança para as VMs (firewall, IDS/IPS)? Como é gerenciada a segurança cibernética? Resposta: Adoção de boas práticas.
	Quais métodos utilizados para backup de servidores físicos e VMs? Resposta: Bacula, Cobian e COMMVAULT.
	Existem geradores de backup? Qual é a sua capacidade e autonomia? Resposta: Atualmente o backup é feito na mesma área de armazenamento e parte em nuvem. A Infra S.A. está em processo de aquisição de solução apartada on-premises.
	Existem planos de recuperação de desastres específicos para servidores físicos? Quais são os RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective)? Resposta: São realizados testes mensais de desastre e recuperação mensais.
Existe replicação entre diferentes sites ou para nuvem das VMs? Quais são os procedimentos para backups e replicação de dados? Resposta: Não existe.	
Suporte e Serviços	Quais são os serviços gerenciados oferecidos (monitoramento, backup, gerenciamento de redes)? Resposta: Monitoramento: ZABBIX, Backup: Bacula, Cobian e COMMVAULT; Gerenciamento de redes: Virtual (Vmware NSX-T) Físico.
	Como são gerenciadas as operações diárias (monitoramento, gestão de capacidade etc.)? Resposta: Monitoramento: ZABBIX, Grafana; Gestão de capacidade: Virtual (Vmware).
	Quais são os procedimentos de manutenção preventiva e corretiva? Resposta: Contrato de manutenção vigentes.
	Existe um contrato de nível de serviço (SLA) com fornecedores? Resposta: Sim.

2. ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Volumetria de Atendimento Suporte Técnico	Por mês	Por ano	Tempo médio - Classificação	Tempo médio - Atendimento (TMA)
Quantidade total de chamados	581	6974	0,05	01:27:00
Requisições de serviços	495	5941	0,04	01:32:48
Incidentes - Severidade baixa	0	0	0	0
Incidentes - Severidade média	0	0	0	0
Incidentes - Severidade alta	86	1036	0,06	01:04:00
Mudança	0	0,00%	0	0,00%
% Resolução	N1	N2	N3	Suporte Especialista
Requisições	216	273	998	Não se aplica
Incidentes	39	48	58	Não se aplica
Mudanças	0	0	108	Não se aplica
Existe suporte técnico disponível 24/7?	Atualmente o serviço de suporte a usuários e sustentação é de 12h (7:30 às 19:30). O serviço de monitoração é de 24/7.			
É feito atendimento ao usuário externo ao órgão? (usuários de órgãos vinculados, usuários cadastrados em serviços online)	Sim	Qual o perfil? Outros órgãos ou instituições vinculadas, volumetria de cada tipo. Informar se esses chamados estão considerados na volumetria. Resposta: Sim, existem usuários da Infra S.A. que trabalham de forma remota. O atendimento presencial, atualmente, está apenas em Brasília.		

Distribuição de Chamados N3 por Tipo de Serviço			
Tipo de serviço	Quantidade por mês	% do total mensal	Tempo médio de resolução
Ilha de Segurança da Informação	3	3,53%	05:26:00
Ilha de Aplicações e Serviços Corporativos	15	17,65%	05:08:00
Ilha de Apoio à Governança de TIC	3	3,53%	01:17:00
Ilha de Armazenamento e Backup	5	5,88%	04:18:00
Ilha de Banco de dados	7	8,24%	05:18:00
Ilha de Monitoramento de TIC	2	2,35%	00:52:00
Ilha de Portais Corporativos	30	35,29%	05:06:00
Ilha de Redes	3	3,53%	02:58:00
Ilha de Sistemas Operacionais	17	20%	02:56:00
Ilha de Virtualização e Cloud	4	4,71%	05:26:00

3. RECURSOS DE HARWARE

Inventário de Servidores
Servidores Físicos

Fabricante(s)/Marcas	Modelo	Quantidade	Função (aplicação, banco de dados, web server etc.)	Nível de Criticidade*	Especificações de Hardware (CPU, RAM, armazenamento, interfaces de rede)
DELL	PowerEdge R710	1	FIREWALL PFSENSE1	Alto	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 64GB e 2 discos de 600 GB, 4 interfaces de 1 GB.
DELL	PowerEdge R710	1	FIREWALL PFSENSE2	Alto	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 64GB e 2 discos de 600 GB, 4 interfaces de 1 GB.
DELL	PowerEdge R610	1	FIREWALL DTE	Alto	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 24GB e 2 discos de 160 GB, 4 interfaces de 1 GB.
DELL	PowerEdge R610	1	FIREWALL DTE	Alto	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 24GB e 2 discos de 160 GB, 4 interfaces de 1 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	ORACLE RAC1	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	VM-BSB100	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	VM-BSB101	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	VM-BSB102	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	VM-BSB103	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
APC	Rack	1	CFTV	Médio	Câmera.
DELL	PowerEdge R710	1	DESENVOLVIMENTO	Médio	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 64GB e 2 discos de 600 GB, 4 interfaces de 1 GB.
DELL	PowerEdge R920	1	VISUM	Alto	4 CPU's com 15 núcleos, RAM 1,5 TB e 2 discos de 300 GB, 12 interfaces, sendo 8 de 1 GB e 4 de 10 GB.
CISCO	UCS C220M3	1	ANTIGO VOIP CISCO	Baixo	Desligado.
CISCO	USC C220M3	1	ANTIGO VOIP CISCO	Baixo	Desligado.
DELL	PowerEdge R710	1	VISUM	Alto	2 CPU's com 4 núcleos, RAM 64GB e 2 discos de 600 GB, 4 interfaces de 1 GB.

Servidores Virtuais					
Plataformas de Virtualização Fabricante/Versão	Sistema Operacional (com versão instalada)	Quantidade	Função (aplicação, banco de dados, web server etc.)	Nível de Criticidade*	Especificações de hardware (CPU, RAM, armazenamento, interfaces de rede)
Vmware	Photon OS	4	Orquestração	Alto	16 CPU's com 60 núcleos, RAM 6TB e 8 discos de 300 GB, 48 interfaces, sendo 32 de 1 GB e 16 de 10 GB

Computação em Nuvem					
Plataformas	Serviços (IaaS, PaaS, SaaS)	Integrador / Broker	Conectividade (VPN, Direct connect)	Nível de Criticidade*	Especificações
Nuvem	(IaaS, PaaS, SaaS)	Extreme Digital Consultoria e Representações Ltda.	VPN	ALTO	Empresa contratada para gerenciar nuvem na Infra S.A.

Armazenamento de Dados em Rede (SAN - Storage Area Network)				
Tipo de equipamento / Solução	Fabricante / Modelo	Quantidade	Nível de Criticidade*	Especificações
Storages Corporativos - SAN	NetApp AFA200, NetApp FAS8200, NetApp FAS2650, NetApp FAS8020	4	Alto	NetApp FAS8020 (Desligado)
Storages Corporativos - NAS	NetApp AFA200, NetApp FAS8200, NetApp FAS2650, NetApp FAS8020	4	Alto	NetApp FAS8020 (Desligado)
Unidades de leitura / Gravação de fitas backup	DELL POWERVALUT TL4000	2	Baixo	Desligados

Comunicação de Dados & Voz				
Tipo de equipamento / Solução	Fabricante / Modelo / Provedor	Quantidade	Nível de Criticidade*	Especificações

Switches com velocidade superior a 1 GBPS – Core / Borda / Distribuição / SAN	Core - Enterasys - Modelo: S8. Borda - Huawei - Modelo: S5720-52X-PWR-SI-ACF. SAN - Huawei - Modelo: S6720-16X-LI-16S-AC	01 32 02	Alto	Comutação
VLANs ativas	Não se aplica	35	Alto	VLANs
Roteadores	Roteador - Huawei - SERPRO Roteador - Huawei - CLARO/EMBRATEL	01 01	Alto	01 Roteador Internet 01 Roteador VoIP
Links de Conexão à Internet	SERPRO	1	Alto	Link de internet 1GBPS
Links de Conexão de Longa Distância (WAN)	AWS CLOUD HUAWEI CLOUD	01 01	Alto	Link de integração
Hardware de Segurança da Informação (Firewall, anti-spam, IPS etc.)	Firewall - PFSense - Versão: 2.6.0-RELEASE	2	Alto	Proteção de borda
Ativos de Rede Wifi (Roteadores, switches, pontos de acesso etc.)	Controladora ARUBA - Modelo: 7210 Access Point ARUBA - Modelo: Ap135	02 56	Médio	Apenas ativos
Terminais de telefonia (Apenas hardware)	Avaya modelo: 9608G, 9611G e 9806G	310	Baixo	Ativos

Classificação da criticidade de um equipamento	
<i>Os níveis de criticidade indicam o grau de importância de um equipamento e o tamanho do impacto que um defeito imprevisto pode causar para a organização como um todo. Abordagem estratégica para otimizar os recursos de manutenção.</i>	
Nível A	Equipamentos essenciais para o processo produtivo e que apresentam alto risco de segurança ou impacto financeiro em caso de falha. Prioridade máxima na alocação de recursos de manutenção preventiva e preditiva.
Nível B	Equipamentos importantes e cuja falha apresenta risco moderado para a organização. Prioridade intermediária, recebendo menos recursos do que as de nível A e mais do que as de nível C.
Nível C	Equipamentos menos críticos e que trazem baixo risco em caso de parada.

4. RECURSOS DE SOFTWARE

Inventário de Softwares			
Gerenciadores de Banco de Dados			
Plataforma / Fabricante	Quantidade	Nível de Criticidade*	Especificações, comentários e observações
ORACLE	1	Produção - (Crítica)	"Oracle 11g Enterprise Edition "
POSTGRES	5 na nuvem	06 Produções - (Crítica)	PGPool II 4.1.1;
	2 locais	01 Desenvolvimento - (Baixa)	PostgreSQL 14.2; PostgreSQL 9.5; PostgreSQL 9.5; PostgreSQL 14.2.
MySQL	6	05 Produções - (Crítica)	MariaDB 10.4.12;
		01 Desenvolvimento - (Baixa)	MySQL 5.6.13 Enterprise Server; MySQL 8.0.12; MySQL 5.6.13; MySQL 5.6.31.
SQL Server	7	05 Produção - (Crítica)	"SQLServer 2019 - Enterprise Edition";
		02 Homologação/Desenvolvimento - (Média/Baixa)	"SQLServer 2016 - Standard Edition".
Elastic Search	2	01 Produção - (Crítica)	Basic.
		01 Homologação/Desenvolvimento - (Baixa)	

Plataformas de Correio Eletrônico			
Plataforma / Fabricante	Quantidade	Nível de Criticidade*	Especificações, comentários e observações
Microsoft Office 365	1	Alta	Utilização de softwares para usuários

Gestão e Monitoramento de Serviços de TIC				
Tipo de Solução	Fabricante / Modelo / Provedor	Quantidade	Nível de Criticidade*	Especificações, comentários e observações
Solução para Monitoramento de Infraestrutura	Zabbix	1	Alta	Versão 4.4
Solução para Gerenciamento de Ativos e Configuração	GLPI	3	Alta	Versão 10.015
Solução para Gerenciamento de Serviços (ITSM)	Assyst, Citismart, OTRS e GLPI.	1	Alta	N/A
Solução para Gerenciamento de Projetos	Redmine, Project	N/A	Médio	N/A
Solução para Gerenciamento de Processos	ITSM	N/A	Médio	N/A
Solução para Gerenciamento de Identidades Privilegiadas	Em processo de contratação	N/A	Médio	N/A
Dispositivos com Identidade Privilegiada gerenciados (servidores, estações, ativos de rede, appliances em geral)	0	N/A	Médio	N/A

Solução para Controle de Código Malicioso (Antivírus)	Defender da Microsoft (versão paga)	1	Alta	Versão estável 4.18.24050.7
Outros (especificar)		N/A	N/A	N/A

Classificação da criticidade de um equipamento	
<i>Os níveis de criticidade indicam o grau de importância de um equipamento e o tamanho do impacto que um defeito imprevisto pode causar para a organização como um todo. Abordagem estratégica para otimizar os recursos de manutenção.</i>	
Nível A	Equipamentos essenciais para o processo produtivo e que apresentam alto risco de segurança ou impacto financeiro em caso de falha. Prioridade máxima na alocação de recursos de manutenção preventiva e preditiva.
Nível B	Equipamentos importantes e cuja falha apresenta risco moderado para a organização. Prioridade intermediária, recebendo menos recursos do que as de nível A e mais do que as de nível C.
Nível C	Equipamentos menos críticos e que trazem baixo risco em caso de parada.

5. AMBIENTE DE SISTEMAS CORPORATIVOS, ESTRUTURANTES E PORTAIS

Sistemas Web (Internet, Intranet, Extranet)			
Nome	Tecnologia Utilizada	Linguagem de Programação	Nível de Criticidade*
Portal Infra S.A	Apache	PHP	Alto
PORTAL VALEC	Apache	PHP	Alto
PORTAL EPL	Apache	PHP	Alto
SIGA	NGINX	PHP	Alto
BIBLIOTECA / DSPACE / REPOSITÓRIO	JBOSS	JAVA	Alto
ASSYST	JBOSS	JAVA	Alto
BI / REPORT	MICROSOFT	MICROSOFT	Alto
NOTICIAS	Apache	PHP	Alto
RESPONDE	Apache	PHP	Médio
IODA	JBOSS	JAVA	Médio
PLOA	IIS	DOTNET	Médio
VALECCLOUD	Apache	PHP	Alto
ISSQN	Apache	PHP	Médio
SIOCA	Apache TomCat	JAVA	Médio
SRB	Apache TomCat	JAVA	Alto
SISAD	Apache TomCat	JAVA	Médio
APEX	ORACLE APEX	JAVA	Médio
SACI	ORACLE APEX	JAVA	Médio
CONSULTAPROCESSO	Apache	PHP	Médio
SISFIN / SISFIT	Apache TomCat	JAVA	Médio
CITSMART	JBOSS	JAVA	Médio
OSGP	Apache	PHP	Médio
SAELE	Apache	PHP	Médio
GESTCOM	JBOSS	JAVA	Médio
SIG	ArcGis/IIS	ArcGis	Médio
MOODLE / AVA	Apache	PHP	Médio
GITLAB Infra S.A.	Apache	PHP	Médio
BHoras	Apache	Python	Alto
INTRANET	SharePoint	SharePoint	Alto
GRAYLOG	Coleta de logs	JAVA	Médio
CDE	Apache TomCat	Perl	Médio
REDMINE	Apache	RUBY	Médio
RUNDECK VALEC	Apache	JAVA	Médio
RUNDECK EPL	Apache	JAVA	Médio
FRETE	Apache	PHP	Médio
QUESTIONARIOS	Apache	PHP	Médio
SIAUDI	Apache	PHP	Médio
QLIK	N/A	Linguagem compilada	Médio
QAP	N/A	Linguagem compilada	Médio
NPRINT	N/A	Linguagem compilada	Médio
CONECTA	Apache	PHP	Alto
CONECTA HOM	Apache	PHP	Alto
CONECTA API	Apache	PHP	Alto
CONECTA API HOM	Apache	PHP	Alto
FILECLOUD	Apache	PHP	Médio
SGDOC	Apache	PHP	Médio
DTE-MONITOR (GRAFANA)	Apache	PHP	Médio
DTE-API	Apache	Python	Médio

DTE-HOM	Apache	Flutter	Médio
DADOS	Docker	JAVA	Médio
PAINEIS	Apache	PHP	Alto
PAINEIS BACKEND	Apache	PHP	Médio
PESQUISA	Apache	PHP	Médio
SIMULADORES	Apache	PHP	Médio
ONTL	Apache	PHP	Alto
ONTL APIM	Apache	PHP	Alto
WWW ONTL	Apache	PHP	Alto
GEO	ArcGis/IIS	ArcGis	Alto
INVALEC	SAP	SAP	Baixo
RANCHER	Docker	JAVA	Médio
GITLAB EPL	Apache	RUBY	Médio
JUSDS	Tom Cat	JAVA JSP	Alto
JUSDS-BI	IIS	JAVA JSP	Alto
OSGEADM	Apache	PHP	Alto
MediWiki	Apache	PHP	Médio
OCS Inventory	JBOSS	php	Médio
Tramite/SIAPV	Apache	PHP	Médio
SISJUR	Apache	PHP	Médio
ZABBIX	Apache	PHP	Médio
GRAFANA	Apache	PHP	Médio
COFRE / TEAMPASS	Apache	PHP	Alto
Issabel	Apache	PHP	Alto

Classificação da criticidade de um equipamento	
<i>Os níveis de criticidade indicam o grau de importância de um equipamento e o tamanho do impacto que um defeito imprevisto pode causar para a organização como um todo. Abordagem estratégica para otimizar os recursos de manutenção.</i>	
Nível A	Equipamentos essenciais para o processo produtivo e que apresentam alto risco de segurança ou impacto financeiro em caso de falha. Prioridade máxima na alocação de recursos de manutenção preventiva e preditiva.
Nível B	Equipamentos importantes e cuja falha apresenta risco moderado para a organização. Prioridade intermediária, recebendo menos recursos do que as de nível A e mais do que as de nível C.
Nível C	Equipamentos menos críticos e que trazem baixo risco em caso de parada.

ANEXO XVII - VALORES DE REFERÊNCIA PARA INEXEQUIBILIDADE

1. SERVIÇOS DE CENTRAL DE SERVIÇOS E SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO, SUSTENTAÇÃO E MONITORAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TIC

1.1. Conforme recomendação da Portaria SGD/MGI nº 1.070, item 12.6.5, serão consideradas inexecutáveis valores de salário inferiores aos definidos na tabela abaixo para os itens 1 e 2, para o conjunto de profissionais indicados.

Item	Categoria de Serviços	Cód. Perfil	Id	Perfil	Salário de Referência (A)	Quantidade Mínima (B)	Fator K (C)
1 - Serviços de Central de Serviços	Serviços de atendimento ao usuário	TECSUP-02	1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	3	2,28
		TECSUP-03	2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 3.216,87	5	2,28
	Serviços de gestão de atendimento ao usuário	GERSUP	3	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.877,20	1	2,28
2 - Serviços de Gerenciamento, Sustentação e	Serviços de Banco de Dados	ABD-03	4	Administrador de banco de dados Sênior - Oracle/PostgreSQL	R\$ 10.248,05	1	2,28
		ABD-02	5	Administrador de banco de dados Pleno - MS SQL, MySQL	R\$ 6.371,27	2	2,28
	Serviços de Armazenamento e Backup	ASUPCOMP-03	6	Analista de suporte computacional Sênior - Backup/Armazenamento	R\$ 6.491,70	1	2,28
	Serviços de Conectividade e Comunicação	ARED-03	7	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	R\$ 9.470,32	1	2,28
	Serviços de Infraestrutura para Aplicações	CLOUD-02	8	Especialista em Cloud Sênior - DevSecOps	R\$ 15.608,88	1	2,28
	Serviços de Infraestrutura para Virtualização e Nuvem	CLOUD-02	9	Especialista em Cloud Sênior - Nuvem/Virtualização	R\$ 15.608,88	1	2,28
	Serviços de Sistemas Operacionais	ASO-03	10	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Linux	R\$ 8.955,41	2	2,28
		ASO-03	11	Administrador de sistemas operacionais Sênior - Windows	R\$ 8.955,41	1	2,28

monitoramento de Infraestrutura de TIC	Serviços Técnicos de Redes, Aplicações, Telecom, Voip, Switches, Roteadores	TECRED-02	12	Técnico de Rede (Telecomunicações) Pleno	R\$ 2.517,46	2	2,28
	Serviços de Automação	ASISA-03	13	Analista de sistemas de automação Sênior	R\$ 9.558,34	1	2,28
	Serviços de Monitoramento - NOC/SOC	TECSUP-02	14	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R\$ 2.312,19	5	2,28
		ASEG-01	15	Administrador em segurança da informação Júnior	R\$ 5.652,78	1	2,28
	Serviços de Segurança	ASEG-03	16	Administrador em segurança da informação Sênior - Gestão de Vulnerabilidade	R\$ 11.621,38	1	2,28
		ASEG-03	17	Administrador em segurança da informação Sênior - Inteligência de Ameaças	R\$ 11.621,38	1	2,28
	Serviços de Gerenciamento de Segurança	GERSEG	18	Gerente de segurança da informação	20.264,93	1	2,28
Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura	GERINF	19	Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação	16.535,61	1	2,28	
Total						32	

2. SERVIÇOS DE MELHORIA CONTÍNUA

3 - Serviços de Melhoria Contínua	Total máximo de horas (36 Meses)	Valor unitário máximo estimado	Valor total máximo (36 Meses)
	7.200	R\$ 241,29	R\$ 1.737.280,92

ANEXO XVIII - TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

INTRODUÇÃO

O Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo registra o comprometimento formal da CONTRATADA em cumprir as condições estabelecidas no documento relativas ao acesso e utilização de informações sigilosas da CONTRATANTE em decorrência de relação contratual, vigente ou não.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "a" da IN SGD/ME N° 94/2022.

Pelo presente instrumento o <NOME DO ÓRGÃO>, sediado em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <CNPJ>, doravante denominado **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n° <N° do CNPJ>, doravante denominada **CONTRATADA**;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º <nº do contrato>** doravante denominado **CONTRATO PRINCIPAL**, a **CONTRATADA** poderá ter acesso a informações sigilosas do **CONTRATANTE**;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação e Privacidade da **CONTRATANTE**;

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

1 – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sigilosas disponibilizadas pela CONTRATANTE e a observância às normas de segurança da informação e privacidade por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõem a Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e os Decretos 7.724, de 16 de maio de 2012, e 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamentam os procedimentos para acesso e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo.

2 – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

INFORMAÇÃO: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

INFORMAÇÃO SIGILOSA: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquela abrangida pelas demais hipóteses legais de sigilo.

CONTRATO PRINCIPAL: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

3 – DA INFORMAÇÃO SIGILOSA

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

4 – DOS LIMITES DO SIGILO

As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às **INFORMAÇÕES** que:

I – sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação, exceto se tal fato decorrer de ato ou omissão da CONTRATADA;

II – tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;

III – sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

5 – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir

que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas INFORMAÇÕES, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

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

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as INFORMAÇÕES deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das INFORMAÇÕES, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmos judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das INFORMAÇÕES por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das INFORMAÇÕES, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

6 – DA VIGÊNCIA

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

7 – DAS PENALIDADES

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

8 – DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.

III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;

IV – Todas as condições, termos e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;

V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações, conforme definição do item 3 deste documento, disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar INFORMAÇÕES para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

9 – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da <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.

10 – DAS ASSINATURAS

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

CONTRATADA	CONTRATANTE
<hr/> <p><Nome> <Qualificação></p>	<hr/> <p><Nome> Matrícula: xxxxxxxx</p>

TESTEMUNHAS

TESTEMUNHAS	
_____ <Nome> <Qualificação>	_____ <Nome> <Qualificação>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

ANEXO XIX - TERMO DE CIÊNCIA

INTRODUÇÃO

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

No caso de substituição ou inclusão de empregados da Contratada, o preposto deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os Termos de Ciência assinados pelos novos empregados envolvidos na execução dos serviços contratados.

Referência: Art. 18, Inciso V, alínea "b" da IN SGD/ME Nº 94/2022.

1. IDENTIFICAÇÃO

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

2. CIÊNCIA

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

3. FUNCIONÁRIOS DA CONTRATADA

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

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.

1.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO ANTONIO GOÊS DE OLIVEIRA**, Integrante Técnico, em 11/12/2024, às 15:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Livia Cristina Oliveira de Souza**, Integrante Administrativa, em 11/12/2024, às 15:11, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Renato Ricardo Alves**, Superintendente de Tecnologia da Informação, em 11/12/2024, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Robério Ximenes de Saboia**, Integrante Requisitante, em 11/12/2024, às 16:05, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Vinaud Prado**, Diretor de Mercado e Inovação, em 12/12/2024, às 13:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 3º, inciso V, da Portaria nº 446/2015 do Ministério dos Transportes.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.transportes.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&acao_origem=documento_conferir&lang=pt_BR&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **916555** e o código CRC **76F9004E**.



Referência: Processo nº 50050.005602/2024-11



SEI nº 916555

SAUS, Quadra 01, Bloco 'G', Lotes 3 e 5. Bairro Asa Sul, - Bairro Asa Sul
Brasília/DF, CEP 70.070-010
Telefone: